

УДК 338.486.5:658.8

Улянченко О.В.¹

Бут Т.В.²

¹ студ. МТЕ-419м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Туристична індустрія є однією з найбільш високоприбуткових і динамічних галузей світової економіки. Туризм, відповідно до державних програм економічного та соціального розвитку України, визнано однією з пріоритетних галузей народного господарства. Розвивати туризм неможливо без готельної індустрії. Саме відсутність позитивних змін у якості цієї ланки часто є головною причиною відсутності позитивних змін у туризмі загалом.

Метою дослідження є розвиток напрямів готельних послуг та доведення їх якості до міжнародних стандартів і вдосконалення технологій, впровадження нових форм і видів обслуговування, що дозволить краще виконувати потреби клієнтів.

Готельне господарство є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних

послуг. Досвід економічної діяльності останніх років у готельному господарстві України свідчить про повільне підвищення якісних параметрів оцінки продуктивності праці на підприємствах галузі, а в окремих випадках якість обслуговування навіть дещо погіршилась, що зумовлює об'єктивну необхідність впровадження, розробки і використання системи оцінювання та контролю якості послуг у кожному готельному підприємстві.

Обслуговуючий персонал доволі часто сприймає встановлені стандарти по-своєму і не надає готельні послуги тієї якості, яку хотіли б отримувати гості. Реальна причина такого стану справ полягає в методах управління. Байдужість є першопричиною для виникнення проблем управління якістю обслуговування.

Ефективність готельних послуг можна досягти завдяки управлінській системі і стандартам, що не залежать від конкретного керівника:

- надмірна навантаженість співробітників. В результаті – низька продуктивність праці, помилки, втрати доходів, незадовільність клієнтів;
- оцінка і управління якістю – контроль за дотриманням стандартів обслуговування є важливою частиною управління;
- проблеми якісного обслуговування – керівники рідко прагнуть вирішувати проблеми, пов'язані зі скаргами на обслуговування. У разі надходження скарг з боку клієнтів звичайним заходом стає пошук винного, а не розгляд причин і наслідків. Попередження виникнення претензій повинне будуватись на згоді між керівництвом, обслуговуючим персоналом і клієнтами.

Ці причини в основному знаходяться у сфері відносин між керівництвом, персоналом та клієнтами при консервативному стилі управління і культурі ділових відносин, що спостерігаються у багатьох готельних комплексах. Важливе значення повинне приділятися контролю за якістю обслуговування. У готельному комплексі повинні проводитися її періодичні перевірки. Обслуговування повинне бути високого рівня щодня, кожную хвилину. Адже клієнтів не цікавлять перевірки, які здійснюються періодично в готелі. Тому і контроль має бути систематичним.

Вдосконалення якісного обслуговування достатньо багатогранне. Слід зазначити, якщо не приділяти серйозної уваги якості готельних послуг, будуть потрібні значні кошти на виправлення помилок в обслуговуванні гостей. Набагато більший ефект буде досягнутий шляхом розробки довгострокових програм щодо запобігання помилок в обслуговуванні гостей. Ключову роль в підвищенні якості обслуговування відіграють вимоги та оцінки клієнтів, інформація про несправності, прорахунки і помилки.

Система контролю якісного обслуговування виходить за рамки мікрорівня і включає контроль ринку просування і продажу готельних послуг, аналіз ринкової кон'юнктури. При цьому традиційне управління

якістю не усувається, а вдосконалюється. Значення контролю якісного обслуговування полягає в тому, що він підсилює дію запитів постояльців на якість готельних послуг.

Отже, важливою проблемою вдосконалення якості готельних послуг України є відсутність у готелях маркетингових відділів та відділів з управління якістю послуг. Управління якістю послуг повинно передбачати вивчення ринку готельних послуг, застосовувати маркетингові дослідження, відповідно до яких покращення якості готельних послуг здійснюватиметься відповідно до потреб споживачів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кузик О.В. Стратегічне управління маркетинговими комунікаціями на сучасних підприємствах // Стратегія економічного розвитку України. 2014. № 34. С. 130 – 135.