

ОСНОВНІ ФАКТОРИ ТА УМОВИ ДОСЯГНЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Сидельникова Т.С., гр. ГРС-38

Науковий керівник – д-р екон. наук, проф. **О.Ю. Давидова**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

На рівні підприємств готельно-ресторанного господарства впровадження стандартів та нормативів є важливим елементом забезпечення та управління якістю послуг. Вони мають за мету знизити ймовірність помилок у функційній якості та забезпечити постійність високої якості обслуговування.

Стандарти, нормативи та правила (інструкції) чітко закріплюють обов'язки за окремими підрозділами та службами, посадовими особами підприємства готельно-ресторанного господарства, визначають порядок їх взаємодії та субординації, регламентують процес виконання різних операцій під час надання послуг ресторанного господарства.

Різноманітність існуючих характеристик якості потребує чіткої індикації параметрів забезпечення якості послуг відповідно до сьогоденних потреб споживачів, тому виникає необхідність розробки у кожному підприємстві готельно-ресторанної господарства стандарту обслуговування. Цей стандарт має включати такі положення:

- рекомендації стосовно інформації від споживачів (включаючи можливу допомогу з формування послуг);
- заходи, необхідні для досягнення задоволення потреб споживачів;
- законодавчі та контрактні гарантії;
- особливості забезпечення якості, рекомендовані для застосування згідно нормативних документів ISO.

У силу невідчутності послуг підприємства готельно-ресторанного господарства намагаються візуалізувати свої послуги, підвищити їх відчутність за допомогою друкованих видань, брошур, каталогів; відеоінформації на різних носіях; Інтернету.

Ці носії інформації дають можливість у тому або іншому обсязі створити уяву про технічну якість та номенклатуру послуг, що надаються. Однак не існує жодного способу показати функційну якість до моменту початку обслуговування.

У розпорядженні споживача можуть знаходитись лише посереднє свідцтво даної якості – думки інших споживачів, інформація про досягнення підприємств готельно-ресторанного господарства у галузі якості (сертифікати, дипломи тощо).