

І.М. Ощипок, д-р техн. наук, проф. (ЛКА, Львів)

Н.І. Гілецька, магістрант (ЛКА, Львів)

Т.Д. Магулій, магістрант (ЛКА, Львів)

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Забезпечення високого рівня обслуговування, в готельно-ресторанних закладах, є одним з основних завдань, а також головним засобом стимулювання реалізації послуг, яке втілюється шляхом задоволення всіх найвагоміших вимог споживачів. Використання європейських стандартів у сфері управління персоналом дозволило вийти на якісно новий рівень обслуговування. Зокрема, важливими проблемами кадрового менеджменту є адаптація сучасних теорій мотивації до реальної практики. Робота над особливостями обслуговування – це безперервний управлінський процес, який передбачає систему процедур і набір професійних інструментів.

Проблема добротності обслуговування постійно хвилює обидві сторони. І це закономірно. Зростає матеріальний добробут людей, зростає їх культурний рівень. Тому в умовах ринкової конкуренції велике значення приділяється комерційності обслуговування, так як від його рівня залежить ефективна діяльність будь-якого підприємства, основним показником якого є розмір доходу. Сьогодні з упевненістю можна стверджувати про те, що висока якість обслуговування споживачів стає не лише конкурентною перевагою підприємства, але і у великій мірі впливає на формування лояльності споживачів, зміщуючи акцент із питання ціни на питання задоволеності обслуговуванням. Зараз в поняття добротного обслуговування крім зручності місця розташування, широкого асортименту, лідерства у своїй групі підприємств, а часом і конкурентних цін, додаються такі елементи, як ввічливість співробітників закладу, знання справи, залучення персоналу в процес формування послуг та іміджу закладу. Для цього керівництво і персонал повинні виробити єдність стратегії впровадження нових і перспективних методів обслуговування споживачів. Погане обслуговування тягне організацію назад. Хороше обслуговування дозволяє підприємству утримувати свої позиції на ринку.

У даний час готельно-ресторанний бізнес стрімко розвивається і спостерігається дуже серйозна конкурентна боротьба за споживачів. Саме цей фактор змушує продумувати не тільки основну стратегію і стиль діяльності підприємства, але й деталі, що додають закладу

унікальність і неповторність. Доброякісне обслуговування є інструментом конкурентної боротьби і справляє величезний вплив на настрій і задоволеність набувачів послуг готельно-ресторанного господарства. Ефективність обслуговування сприяє підвищенню основних показників господарської діяльності підприємства. В даний час дослідження ринку особливостей поведінки і переваг, характерних для різних соціальних груп передбачуваної аудиторії, її купівельної спроможності, а також характерних рис внутрішньої мотивації, визначає вибір технологій і методів обслуговування і задоволення запитів споживачів. Підприємства, які ігнорують вивчення цих питань, у своїй діяльності несуть чималі втрати, як у фінансах, так і в перспективі розвитку даного бізнесу. У наших дослідженнях виявлені дані про те, що підприємства, які зазнають фінансових коливань бізнесу і стикаються з проблемою високої плинності кадрів, все більше схильні розглядати технологію залучення зовнішніх ресурсів для забезпечення високоефективних рішень, це дозволить скоротити витрати більш ніж на 20%. Результатом цього процесу є формування колективу, основною характеристикою якого є: – компетентність у наданні послуг; – надійність і стабільність роботи на усіх рівнях; – чуйність персоналу;

Основним напрямом формування стратегічних конкурентних переваг у сфері готельно-ресторанного бізнесу є надання послуг більш високої якості в порівнянні з конкуруючими підприємствами, які б задовольняли і навіть перевершували очікування цільових клієнтів, оскільки незадоволеність послугою веде, як правило, до великих втрат у елементі ринку. Ефективність формування і впровадження тривкого обслуговування пов'язана безпосередньо з рисою кваліфікаційного рівня персоналу. При цьому не завжди менеджер може самостійно правильно вибрати стратегію і тактику управління персоналом готелю чи ресторану – у багатьох ситуаціях необхідно залучення сторонніх консультантів.

Таким чином, тільки високий рівень обслуговування – одна з найважливіших умов, від якої залежить стабільність і розвиток підприємства гостинності. Удосконалення технології надання послуг, для залучення і утримання постійних візитерів, необхідна стратегія, яка дозволить надавати споживачам послуг високі стандарти обслуговування і сприятиме стимулюванню збуту послуг і продукції, а також підвищить рівень прибутковості закладу. При цьому, необхідна оптимальна взаємодія всіх елементів технологічного процесу обслуговування.