

Л.П. Малюк, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

Н.Ю. Балацька, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

РОЛЬ СТАНДАРТІВ СЕРВІСУ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У сучасних умовах сфера ресторанного бізнесу постійно розвивається. Незважаючи на злети і падіння економіки, підприємства ресторанного господарства знаходять своїх споживачів, диверсифікуються, постійно розширюючи асортимент страв, урізноманітнюючи національні кухні, віддаючи данину традиціям, моді, новим дизайнерським рішенням і мистецтву обслуговування відвідувачів.

Зростаюча конкуренція і високі запити споживачів диктують необхідність створення особливої комерційної філософії, яка гарантує успіх, – філософії орієнтації на споживача. Можна сказати, що саме ступінь його задоволення визначає сьогодні силу чи слабкість позиції закладу ресторанного господарства на ринку. Одне з основних умов формування стратегічної переваги – пропозиція продукту більш високої якості в порівнянні з конкурентами. Тому ключовим фактором є надання таких послуг, які б задовольняли та навіть перевершували очікування цільових споживачів, досягти яких можливо завдяки створенню системи управління за якістю надаваних послуг, що включає формування стандартів сервісу, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках діяльності.

Актуальність даної теми полягає в тому, що закладам ресторанного господарства необхідно розробляти стандарти послуг та весь час вдосконалювати їх з урахуванням сучасних технологій і підвищень вимог споживачів до рівня сервісу.

В даний час не існує єдиного підходу та будь-якої класичної технології розробки стандартів обслуговування, головною метою яких є – створити для підприємства унікальну конкурентну перевагу. Тому стандарти є безумовним «ноу-хау» будь-якого сучасного закладу ресторанного господарства.

Необхідно відзначити, що основою системи сервіс-менеджменту є чіткі, зрозумілі та прозорі стандарти обслуговування, які повинні створюватися на етапі планування діяльності закладу. Проте, переважно ми стикаємося з тим, що стандарти обслуговування виникають тоді, коли заклад вже існує. У більшості підприємств ресторанного господарства стандарти обслуговування, на жаль, взагалі не прописані. І якщо слідувати стандартній схемі створення закладу, це має бути зроблено ще на етапі

планування, тобто після розробки концепції та бізнес-плану, повинні бути описані так звані бізнес-процеси, які містять і стандарти обслуговування персоналу. Якщо розробити стандарти сервісу заздалегідь, то процес обслуговування споживачів та його контроль набагато спроститься.

Так, при створенні стандарту на підприємстві для всіх співробітників слід виділити такі розділи вимог як:

1. Загальні стандарти поведінки співробітників та взаємовідносин з відвідувачами.

2. Реакція на звернення клієнтів з проханнями чи скаргами.

3. Телефонний етикет.

4. Відносини з керівниками та колегами.

При розробці стандарту обслуговування можна виділити 4 основних етапи:

- підготовчий етап (аудит системи продажу, створення проектної команди із залученням найбільш досвідчених співробітників у процес роботи);

- розробка стандарту;

- затвердження стандарту;

- впровадження стандарту і супровід змін (заходи з підготовки персоналу до впровадження змін, навчання співробітників, і система контролю виконання стандартів).

Постійно підтримувати гідний рівень сервісу в закладі ресторанного господарства – це завдання досить складне. Фахівці вважають, що його виконання може бути поділене на два етапи. По-перше, введення єдиного стандарту обслуговування, а по-друге, це необхідність переконання співробітників дотримуватися затверджених корпоративних правил. Проте, процес опису стандартів обслуговування не такий простий, як здається на перший погляд. Щоб створити та впровадити їх, потрібно зрозуміти, яким має бути обслуговування. Перш за все необхідно сформулювати стандарти якості, детально описати процес обслуговування гостей, як офіціанти і менеджери повинні реагувати на конфліктні ситуації тощо. Коли стандарти будуть сформульовані, слід ретельно стежити за їх дотриманням. Щоб стандарти не зникали через місяць після впровадження, необхідно не тільки контролювати, а й зацікавити у їх виконанні. Краще розробляти стандарти з тими, хто їх виконує і контролює.

Підводячи підсумки, можна зробити висновок про необхідність розробки стандартів обслуговування, впровадження яких дозволять: оптимізувати робочі процеси та процедури; чітко розуміти робочий процес для співробітників, мінімізувати часові витрати керівників на адаптацію нових співробітників; створити єдиний образ підприємства в очах споживачів та показати індивідуальність підприємства; підвищити якість сервісу та обслуговування споживачів.