

ЯКІСТЬ ПОСЛУГ ЯК КРИТЕРІЙ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Акмен В.О., канд. техн. наук, доц.

Шевченко О.Є., канд. техн. наук, доц.

Якиміва Е.І., магістрант

Беспалько А.В., магістрант

Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

У готелях та ресторанах надаються різні види послуг, які можна класифікувати на основні та додаткові та безкоштовні. Крім обов'язкових та безкоштовних послуг, заклади гостинності також пропонують широкий спектр платних додаткових послуг. Саме якість комплексу всіх видів послуг є тим критерієм, що забезпечує відповідність вимогам, встановленим для категорії готелю та визначає подальшу конкурентоспроможність на ринку готельно-ресторанного бізнесу. Тому дослідження критеріїв підвищення якості надання, таких послуг, є актуальним завданням. Якість обслуговування готельних підприємств залежить від різних факторів, науково досліджених і підтверджених. Першочергово, вплив на якість обслуговування має стан матеріально-технічної бази готелю, що включає належне планування та високу якість оснащення його приміщень. Особливу увагу слід приділяти якісному обладнанню громадських приміщень та житлових кімнат, забезпечуючи їх зручними меблями і сучасними пристроями. Крім того, необхідно забезпечити готель якісними комплектами білизни та сучасними високоякісними меблями. Один із критеріїв оцінки якості надання послуг для споживача (рис.) полягає в відповідності ступені його задоволення, що відображає відповідність між отриманим сервісом і його очікуваннями.

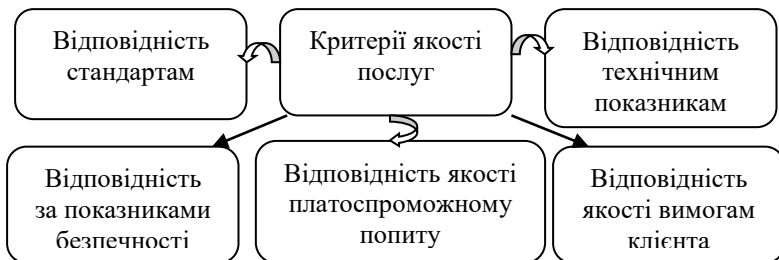


Рис. Критерії якості послуг

Задоволення клієнта, у свою чергу, можна вважати показником ступеня його задоволення, яке проявляється у бажанні повернутися ще раз та рекомендувати обраний готель своїм друзям та знайомим.

Також варто враховувати оснащеність сучасними приладами для прибирання та чищення меблів, продуктивність роботи обладнання на барі та кухонного обладнання, оскільки ці складові безпосередньо впливають на якість та швидкість обслуговування гостей. Забезпечення зручного побутового обслуговування також є необхідним елементом в досягненні високої якості надання послуг.

Поряд з загальноприйнятими критеріями, зараз, коли кожне підприємство хоче отримувати прибуток та мати стабільне фінансове становище, додатково мають надаватися ті спектри послуг, що забезпечить відмінність та конкурентну перевагу підприємства. Тобто слід запропонувати відвідувачам щось ексклюзивне, щось індивідуальне для закладу гостинності. Наприклад, готель може мати свою власну пекарню, займатися випічкою екологічного хлібу, булочок за власною рецептурою. При цьому цю випічку вони можуть продавати будь яким громадянам, а не тільки гостям готелю. Це дасть можливість конкурентних переваг та охоплення більшого сегменту ринку [2]. Також якість та ексклюзивність послуг можна підняти завдяки впровадженню заміського, виїздного формату готелів, локацію яких можна засновувати, наприклад, біля річки чи на живописних пагорбах. Тим самим у споживачів залишаться незабутні спогади від перебування у цих місцях та відчуття поєднання із природою. Це є особливо актуальним, оскільки всіх захопила програма сталого розвитку та ідея наближення людини до «живої планети».

Отже, динамічний розвиток українського готельно-ресторанного ринку сприяє не лише кількісному зростанню закладів різних форм власності, а й поліпшенню якості рівня обслуговування: розширюється та оновлюється номерний фонд готелів, асортимент страв і напоїв у ресторанах; удосконалюються форми і методи обслуговування.

Список використаних джерел

1. Технології в сфері послуг. URL: <https://studfile.net/preview/2429693/page:16/> (дата звернення: 21.09.2023)
2. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава: Економічна наука*. № 2. 2021. С. 19–23. DOI: 10.32702/2306-6806.2021.2.19