

О.Ф. Богданова, канд. техн. наук, проф. (*ХНТУ, Херсон*)
Н.І. Резвих, канд. техн. наук, ст. викл. (*ХНТУ, Херсон*)

ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ ТА БЕЗПЕКИ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Якість та безпека продукції та послуг належить до найважливіших критеріїв функціонування підприємства в умовах відносного насиченого ринку і переважаючої нецінової конкуренції.

Якість обслуговування являється сьогодні наболілою проблемою в сфері гостинності України. Звичайно, ситуація постійно змінюється, особливо по мірі збільшення кількості готелів міжнародних мереж, які піднімають планку підготовки персоналу і компетенції менеджерів.

Керівникам готелів потрібно ознайомитися з надійним і ефективним шляхом існуючого підвищення якості послуг і конкурентоспроможності підприємства шляхом впровадження системи управління якістю у відповідності з вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000 (українська версія визначається як ДСТУ ISO серії 9000).

Цілі в сфері якості – це те, до чого прагнуть або куди рухаються в сфері якості. Цілі повинні бути узгоджені з політикою в сфері якості, повинні мати конкретне вимірювання – проценти, одиниці, тисячі грн. тощо.

Починати будувати систему управління якістю потрібно завжди в розумінні послуги і якості послуги.

З цього виходить, що послуга дорівнює добутку потенціалу, процесу та результату.

Отже, якість послуг дорівнює добутку якості потенціалу, якості процесу та якості результату.

В свою чергу якість потенціалу дорівнює технічній якості.

Якість процесу надання готельних послуг – це функціональна якість. Це процес безпосередньої взаємодії споживача з персоналом. Якість процесу не можна оцінити до початку обслуговування. Якість цих складових напряму залежить від грамотного управління внутрішнього середовища підприємства.

Головний принцип готельних систем безпеки – безпека не може створюватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому, готельні системи безпеки, як правило, значно відрізняються від звичайних, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки в готелі вправу має багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки в

номерах та інших приміщеннях, і сейфи, якими можуть користуватися гості. Багато хто вважає також необхідним заходом – встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає незадоволення клієнтів.

Концепція безпеки в готелі і загальному розумінні є офіційно прийнятою системою поглядів на цілі, завдання, основні принципи і напрями у області забезпечення безпеки і стійкого розвитку будь – якого готелю, життя і здоров'я персоналу і гостей в ньому, їх прав і за умов можливих зовнішніх і внутрішніх небезпек й загроз.

Розробка заходів забезпечення безпеки готелів, механізму їх реалізації здійснюється з урахуванням загроз, які можуть протистояти даному об'єкту в цілому.

Ефективне вирішення проблеми безпеки готелів вимагає системного підходу, заснованого на аналізі функціонування об'єкту, виявленні найвразливіших зон і особливо небезпечних загроз, складання всіх можливих сценаріїв кримінальних дій і виробленні адекватних заходів протидії.

Працівники служби безпеки готелю мають постійно вивчати досвід експлуатації готелів і роботи їх служби безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультативну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств.

Наявність на ринку розвиненої системи добування комерційної інформації визначає правомірність створення не менш розвиненої системи її захисту від несанкціонованого отримання і зловмисного використання. Ці функції має виконувати служба безпеки готелю. Класифікація загроз, включаючи небезпеки, що виникають у різних видах взаємодії, свідчать про те, що в сучасних умовах для безпеки, як персоналу, клієнтів, готелів, так і його, як комерційного підприємства, окремими заходами і діями обійтися не вдасться. Потрібна постійно діюча система, що охоплювала б всі форми і методи надання безпеки персоналу, клієнтів і комерційної діяльності готелю.

Таким чином система управління якістю і безпеки в готельному підприємстві буде ефективніша, якщо вона буде побудована з урахуванням механізму дії вище наведених моделей і класифікації важливості елементів обслуговування.