

ПРО ДОЦІЛЬНІСТЬ УПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ СЕРВІСУ В ЗАКЛАДАХ ГОСТИННОСТІ

Фурса М.В., гр. ГРС-34

Науковий керівник – канд. техн. наук, доц. **Балацька Н.Ю.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Сьогодні очевидно, що якісне обслуговування є однією з основних причин, по якій відвідувачі обирають той або інший заклад ресторанного господарства. Зараз споживач може знайти схожі послуги у різних ресторанах і під час вибору закладу вирішальним фактором є не страва, не ціна, а якість сервісу. Щоб дивувати гостя, обслуговуючий персонал повинен володіти необхідними вміннями та навичками, зокрема, знанням стандартів обслуговування, знанням меню та особливостями приготування страв, умінням порекомендувати і продати послугу.

Стандарт – документ, що встановлює комплекс норм, правил, вимог до об'єкта стандартизації, в якому в цілях добровільного багаторазового використання встановлюються характеристики процесів виробництва, експлуатації, зберігання, реалізації, виконання робіт або надання послуг. Стандарти обслуговування – це критерії, необхідні для забезпечення результативності системи менеджменту якості. Під стандартами обслуговування мається на увазі сукупність процедур і щоденних операцій, виконуваних персоналом, що направлені на максимальне задоволення відвідувачів. Запорукою комерційного успіху ресторану є вміння його власників передбачити будь-яке можливе бажання потенційного споживача. Під стандартами мається на увазі не тільки правильна технологія обслуговування гостей але і ставлення персоналу до своєї роботи, тобто до відвідувачів.

Дослідження показують, що головною причиною повернення відвідувача до закладу ресторанного господарства є гарне та якісне обслуговування, яке залежить від багатьох факторів, з яких стандарти сервісу, за якими працює дане підприємство, є одними з основних. Необхідно зазначити, що у перший раз увагу гостя можна привернути гарною рекламою, вишуканим інтер'єром або різноманітним меню, але вдруге він приходить завдяки високій якості обслуговування та професійній роботі персоналу. Тому, для того, щоб ресторанний бізнес процвітав, успішно конкурував, відповідав очікуванням споживачів, підприємству необхідно розробляти свій стандарт сервісу з урахуванням типу закладу, форм та методів обслуговування, спеціалізації тощо.