

Поворознюк І.М., к.е.н., доцент
Уманський державний педагогічний університет
імені Павла Тичини Умань, Україна

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Готельне господарство на сучасному етапі господарювання стає пріоритетною сферою економічної діяльності, а його ефективне функціонування сприяє поживленню туристичної індустрії країни та окремих її регіонів. Але його розвиток в нашій країні ускладнюється цілою низкою проблем.

Одна з основних проблем це відсутня належна якість обслуговування споживачів готельних послуг.

Якість обслуговування – один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств. Вона надає пріоритет споживачам і спонукає підприємства готельного господарства розробляти комплексну політику якості, яка охоплює широкі аспекти управління у різних сферах його функціонування.

Тому українським готельним підприємствам необхідно підвищувати якість послуги, що буде в подальшому сприяти збільшенню обсягу реалізації готельних послуг, рентабельності підприємства та забезпечить готелю високий рівень конкурентоспроможності.

На якісне обслуговування в готелі впливають багато факторів: стан матеріально-технічної бази (зручне планування і якісне облаштування приміщень готелю, оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями та устаткуванням, повні комплекти високоякісної білизни, сучасне високопродуктивне кухонне обладнання, зручні ліфти та ін.; прогресивна технологія обслуговування (чає порядок і способи прибирання громадських приміщень і житлових номерів, реєстрацію

і розрахунок з клієнтами та ін.); високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу, його уміння і готовність чітко, швидко і культурно обслуговувати гостя; управління якістю обслуговування, що передбачає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках готелю.

На жаль більшість готельних підприємств України не відповідають міжнародним стандартам щодо якості обслуговування і вони не можуть бути конкурентоспроможними на світовому ринку готельних послуг. Поясненням цього є застарілість матеріально-технічної бази, брак коштів на її оновлення, недостатній склад і професійний рівень персоналу, відсутність стандартів обслуговування. Ситуацію виходу на європейський ринок гальмує відсутність методологічного комплексного підходу до формування системи управління якістю готельних послуг і механізму регулювання тарифів в Україні.

Одними з основних проблем готельного бізнесу в Україні також залишаються відсутність оптимального співвідношення між попитом і пропозицією на ринку готельних послуг та використання дієвого інструментарію для забезпечення ефективного функціонування готельних підприємств. Внаслідок цього характерною ознакою сучасного ринку готельних послуг в Україні є тривала перевага пропозиції над попитом [1].

Система управління якістю готельних послуг повинна гарантувати клієнтові задоволення його запитів під час обслуговування в готелі, на усіх його етапах і у всіх ланках. Тому особливого значення набуває проблема розроблення та практичного застосування внутрішніх стандартів готельного підприємства, які визначають загальні складові якості надання готельних послуг.

Подальший успішний розвиток готельної галузі України потребує належної уваги та підтримки з боку держави, для залучення інвестиційних та кредитних коштів, а також адекватного використання переваг інтеграційних процесів світового готельного бізнесу.

Підвищенню конкурентних позицій українського ринку готельних послуг сприятиме вдосконалення його функціональної структури, запровадження сучасного мислення і технологій, вдосконалення способів та форм обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

Іванова Л.О. Світовий досвід застосування концепції маркетингу та франчайзингових систем у готельному бізнесі / Л.О. Іванова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2010_5_4