

УДК 006:656.015(4)

**МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Студ. М.С. Бігун, гр. БІО-1-14  
Наук. керівник доц. Н.В. Бугас  
Київський національний університет технологій та дизайну

Стандартизація служить для досягнення оптимального ступеня впорядкованості тій або іншій області за допомогою використання встановлених норм, правил, положень для вирішення існуючих завдань, що є актуальним в сучасних умовах

В даний час системи якості отримують все більше поширення. Наявність сертифікованих систем якості зареєстровано на фірмах 90 країн. У світі вже нараховується близько 300000 організацій, яким видано сертифікати на відповідність МС ISO 9001.

Стандарти якості обслуговування – це критерії, необхідні для забезпечення результативності системи менеджменту якості. Під стандартами обслуговування мається на увазі сукупність процедур і щоденних операцій, що виконуються персоналом і сприяють максимальному задоволенню відвідувачів. «Знати, щоб передбачити, передбачити, щоб управляти».

Стандарти повинні бути гнучкими і відображати побажання клієнтів, особливо постійних, а також відповідати концепції підприємства. Під стандартами мається на увазі не тільки правильна технологія обслуговування гостей, а й ставлення персоналу до своєї роботи, тобто до відвідувачів.

У готельно-ресторанному бізнесі насамперед продається враження, тому важливо, щоб клієнтам не передавалися негативні емоції, вони повинні відчувати себе психологічно комфортно. Стандарти готельних корпорацій вище стандартів так званих незалежних готелів, тому клієнтів, які відвідують заклади своєї улюбленої системи, привертає певна передбачуваність – однакове якість послуг, що надаються.

Стандарти обслуговування можуть варіюватися, багато що залежить від концепції готелю чи ресторану, – її категорії та цільової аудиторії.

В обслуговуванні, відповідному міжнародним стандартам, особливе місце займає гостинність. Цей термін має внаслідок виробництво послуг з виявом персональної уваги по відношенню до гостя, здатність персоналу відчувати його потреби.

Працівники готельної індустрії повинні володіти основами професійної етики, правилами міжнародних етичних норм, забезпечувати високу організованість праці і дисципліни.

Ефективність функціонування будь-який готелю міцно пов'язана з рівнем обслуговування в готельному підприємстві. Рівень обслуговування великою мірою залежить від кваліфікації, і зацікавленості персоналу, його творчі здібності, вміння освоювати нові технології, і навіть від використання нових процесів і форм використовуваної обслуговування клієнтів матеріальної бази.

Підвищення рівня обслуговування до міжнародних стандартів – це витрата, а довгостроковий внесок, заснований на забезпеченні вірності клієнтури шляхом задоволення її потреб. Це твердження ґрунтується на дослідженні, показує, що видатки новий клієнти на в'ятеро витрат за те що утримати старого клієнта у вигляді пропозиції обслуговування який відповідає світовим стандартам.