

**ТЕМА: Формування атмосфери гостинності у закладах готельного і ресторанного господарства**

**Мета:** ознайомити студентів із чинниками та факторами, які впливають на індустрію гостинності.

**Тип:** повідомлення та засвоєння нових знань

**Форма:** лекція

**Обладнання:** конспект лекції, дидактичний матеріал, завдання до виконання самостійної роботи

**Рекомендована література:**

- Головка О.М., Кампов Н.С., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посіб. К.: Кондор, 2012. 338 с.
- Данько Н. І. Основи готельно-ресторанної справи : навчальний посібник Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська [за заг. ред. А. Ю. Парфіненка]. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с.
- Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б. М. Андрушків, Л. Я. Малюта, Г. Й. Островська та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
- Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

**План**

1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства
2. Якість обслуговування у готельній сфері
3. Чинники, які формують якість обслуговування

#### 4. Вимоги до якісного обслуговування

**Основні поняття:** *гостинність, індустрія гостинності, технологія обслуговування, якість обслуговування, процес обслуговування, ресторани, кафе.*

#### **1. Етичні, психологічні та естетичні аспекти гостинності в підприємствах ресторанного та готельного господарства**

Під етичною культурою сервісу закладів гостинності розуміється найвищий рівень розвитку у його працівників етичних знань, навичок, умінь і моральних норм, необхідних для бездоганного обслуговування споживачів. Однією з форм суспільної свідомості людей є мораль.

**Мораль** – це сукупність історично сформованих у суспільстві принципів, норм і правил поведінки, які регулюють відносини людей один з одним і суспільством і слугують для оцінки поведінки людей.

Основне призначення моралі – подолання протиріч між особистістю та суспільством за допомогою моральних норм.

Етика – наука про мораль, особливості її походження та розвитку. У перекладі з грецької етика означає «звичай», «вдача». Завдання етики полягає як в розробці норм поведінки (моральних кодексів), так і в обґрунтуванні тієї чи іншої моральної системи. Специфіка норм моралі в тому, що її приписи мають загальнолюдський характер, їх знання необхідне в різних ситуаціях спілкування людей.

Гостинність умовно можна поділити на *внутрішню* (етичну, яка включає психологію) і *зовнішню* (естетичну). Можна сказати, що етика визначає зміст вчинку, а естетика – форму. В умовах ринкової економіки велике значення має не тільки розширення асортименту послуг, але й підвищення їх естетичних властивостей. Під естетичними розуміють такі властивості послуги, які виражаються через елементи споживчих параметрів (ступінь досконалості форми, рівень якості, корисність та ін.)

**Естетичну функцію** в закладах сфери послуг виконують багато елементів: зовнішній і внутрішній дизайн закладу, якість рекламних засобів,

форма, досконалість, зручність обладнання, колір, освітлення і т. ін. Однак найбільш важливим елементом створення атмосфери гостинності є естетична культура працівників сфери послуг. Естетична культура працівника виявляється в умінні зі смаком, з урахуванням індивідуальних особливостей і віку «створити» свій зовнішній вигляд (імідж). Зовнішній вигляд працівника контактної зони складається з багатьох складових: одяг, взуття, зачіска, косметика, постава, міміка, жести, манери тощо.

## **2. Якість обслуговування у готельній сфері**

**Якість обслуговування** - це комплексна категорія, один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування і управління. Головною складовою всієї системи якісного обслуговування є якість готельних послуг.

Згідно міжнародного стандарту ІСО 9000, якість - це сукупність властивостей і характеристик послуг, які здатні задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів. Якість спонукає клієнта обрати той або інший продукт (якщо не брати до уваги фактор ціни), у деяких сегментах ринку, якість впливає на рішення клієнта скористатись послугами певного готелю, а не готелю-конкурента. Між якістю і успішною реалізацією готельних послуг існує прямо пропорційна залежність, тому погіршення якості зумовлює втрату клієнта.

Заклади сфери обслуговування надають споживачам різноманітні послуги, для яких характерні специфічні риси: невідчутність послуг;– невіддільність від джерела та об'єкта послуги;– непостійність якості послуг;– незбереженість послуг;– нерівномірність надання послуг.–

Для організації обслуговування на високому рівні в першу чергу необхідно дотримуватися основних принципів і правил гостинності.

**До основних правил гостинності належать:**

1. підтримувати всю прилеглу територію та всі приміщення закладу в бездоганному порядку.

2. забезпечити постійний високий рівень обслуговування на всіх ділянках підприємства, де відбувається безпосередній контакт зі споживачами.

3. кожний співробітник повинен мати в наявності такі риси, як:

- здатність до спілкування;

- почуття власної гідності.

4. кожний співробітник має знати фази спілкування з відвідувачем:

Перша фаза – взаємне орієнтування (обидві сторони вивчають один одного, прагнуть одержати один про одного необхідні відомості, при цьому ті, що спілкуються, намагаються представити себе в більш вигідному світлі);

Друга фаза – перше враження один про одного (воно необхідно для вибору тактики взаємного зближення);

Третя фаза – пристосування власної поведінки до мінливих обставин;

Четверта фаза – реалізація проміжних завдань;

П'ята фаза – результат спілкування (досягнення кожним партнером своїх завдань).

5. під час спілкування зі споживачами треба враховувати вік відвідувачів, склад компанії за віком і статтю тощо.

6. знати та вміти застосовувати правила обслуговування відвідувачів з важким характером.

7. обслуговуючий персонал повинен знати типологію відвідувачів і вміти цим користуватися.

8. у своїй роботі обслуговуючий персонал повинен уміти користуватися такими спеціальними прийомами.

9. уміти грамотно працювати зі споживачами у складних ситуаціях.

Увага до деталей – це саме те, що відрізняє високоякісне обслуговування від звичайного. Кожний заклад готельно-ресторанної індустрії – це складова багатьох чинників, які й визначають з першого погляду стан гостинності.

### **Основні чинники, що впливають на враження відвідувачів про заклад:**

- архітектурне вираження та ландшафтний дизайн (зовнішній вигляд–закладу);
- дизайн інтер'єру (внутрішнє оформлення приміщень);
- зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу (наявність та вигляд–спецодягу, стан зачіски, вираз обличчя тощо);
- якість продукції та послуг (виготовлення та оформлення страв,–номенклатура послуг та умови їх надання);
- психологічна атмосфера, що панує на кожному етапі обслуговування

### **3. Чинники, які формують якість обслуговування**

Якість обслуговування в готельному господарстві - динамічний показник, що постійно розвивається й удосконалюється. Його рівень різний не тільки в окремих готелях, але й в окремі роки та місяці в одному і тому ж готелі. Це свідчення того, що якість обслуговування формується під впливом багатьох і різних **чинників**. Виокремимо основні з них.

*1. Державна політика в туристичній галузі.* Одним із завдань державної політики в туристичній галузі є розробка та реалізація загальнонаціональної та регіональних програм стимулювання розвитку різних видів туризму. Це дозволяє кожному регіону визначати свій напрям розвитку туризму й

створювати відповідну мережу засобів розміщення, ресторанного сервісу та іншу інфраструктуру туристичної індустрії.

Закон України "Про туризм" визначає державну політику розвитку туризму, спрямовану на раціональне використання та збереження туристичних ресурсів, становлення туризму як високорентабельної галузі економіки.

Так, Карпати, що мають досить цінні рекреаційні та бальнеологічні ресурси, можуть розвиватися як оздоровчий і культурно-туристичний комплекс не тільки українського, але й європейського та світового значення. Значні бальнеологічні та рекреаційні ресурси має Чорноморське-Азовське узбережжя. Однак складна економічна ситуація в цих регіонах гальмує сьогодні розвиток рекреаційного туризму і ставить лише перспективні завдання щодо використання потенційних можливостей таких курортних комплексів, як Одеський, Бердянський та ін. На сьогодні в Одеському регіоні є реальні можливості для розвитку ділового та конгресового туризму. А це потребує створення могутньої, сучасної готельної індустрії та всієї інфраструктури туристичної галузі, що відповідають світовим стандартам.

У Законі України "Про туризм" визначені основні напрямки, форми та методи державної політики в галузі туризму; система, функції та конкретні повноваження відповідних органів виконавчої влади; головні принципи та правила туристичної діяльності.

Цей закон сприятиме зацікавленості вкладання як вітчизняного, так і зарубіжного капіталу в будівництво готельних комплексів, забезпечить атестацію якості послуг туристичних підприємств відповідно до розробленої категоризації та стандартів якості. Особлива увага звертається на атестацію якості готельних послуг і ресторанного сервісу.

Отже, сучасна державна політика спрямована на прискорений розвиток туризму як однієї з найбільш високорентабельних галузей діяльності в світі.

**2. Науково-технічний прогрес у готельному господарстві.** Від рівня запровадження досягнень НТП залежить і якість системи управління, планування, аналізу попиту на готельні послуги, підготовки кадрів, технічної оснащеності, експлуатаційного процесу та, можливо, найголовніше - розвиток матеріальної бази готельного господарства.

Об'єктивна оцінка готельного будівництва в нашій країні свідчить про значне відставання від світових стандартів у цій сфері. Готелі, збудовані у 80-х роках, морально застаріли ще на стадії будівництва. Тому в таких готелях відсутні великі зали для проведення дискотек, концертних програм, бізнес-центри, не кажучи вже про басейни, гаражі, казино та іншу технічну оснащеність, що дозволяє надавати весь комплекс основних і додаткових послуг. Крім того, терміни будівництва готелів в Україні майже в п'ять разів довші, ніж за кордоном.

Науково-технічна політика в готельній галузі має бути спрямована на випереджальну схему формування своєї нормативно-правової бази та підвищені вимоги до її рівня порівняно з досягнутими. Причому розробка норм, показників, технічних умов та інших вимог має здійснюватись на основі наукових знань, винаходів, проектних рішень кращого вітчизняного і зарубіжного досвіду, досягнень науки та техніки і в інших галузях.

Отже, тільки впровадження результатів НТП дозволить у найкоротші терміни вивести готельне господарство на міжнародний рівень і за масштабами, і за рівнем його класності, і за якістю обслуговування.

**3. Структура засобів розміщення за видами.** Різноманітність готелів дозволяє туристам зробити вибір, порівняти умови проживання, рівень послуг і якнайповніше задовольнити попит відповідно до власних доходів, індивідуальних особливостей і виду туризму.

Кожна країна, згідно з умовами і можливостями розвитку туризму, надає перевагу основним або додатковим засобам розміщення. Наприклад, в Іспанії та Австрії пріоритет надано готелям і мотелям, у Греції майже однакова кількість основних і додаткових засобів, а в Італії та Югославії переважають додаткові, тобто кемпінги, приватні квартири. У Болгарії переважають готелі та кемпінги, а в останні роки широко почав використовуватись житловий фонд населення, однак мало інших видів засобів розміщення, таких як мотелі, туристичні селища тощо. В Україні найпоширенішими видами засобів розміщення є готелі, туристичні бази, кемпінги

**4. Територіальний розподіл засобів розміщення.** Готелі, мотелі, кемпінги, розташовані на морському узбережжі, функціонують упродовж короткого часу, тобто їхня діяльність характеризується яскраво вираженою сезонністю, що негативно позначається на якості обслуговування. Нерівномірне навантаження на працівників знижує їхню кваліфікацію, а коливання в завантаженні готелів, мотелів, кемпінгів призводять до морального та фізичного зносу матеріальної бази. Щорічна консервація цих підприємств спричиняє пошкодження обладнання, устаткування, оснащення, а ремонт проводиться не завжди якісно та своєчасно. Отже, збільшення тривалості туристичного сезону - важлива передумова підвищення якості обслуговування в готелях, з одного боку, та зростання доходів - з іншого.

**5. Особисті якості керівництва й оперативних працівників готелів.** Нематеріальний характер послуг у готельному господарстві зумовлює значну залежність якості обслуговування від суб'єктивних факторів, тобто особистих якостей керівників, адміністраторів, працівників служби прийому і розміщення, служби харчування та ін.

#### **4. Вимоги до якісного обслуговування**

В готельному господарстві якісне обслуговування складається з таких вимог:



- - *Доступність*: готельні послуги легко одержати в зручному місці, в потрібний час, без зайвого очікування їх надання.
- - *Комунікабельність*, опис готельних послуг виконано мовою відвідувача і є точним.
- - *Компетентність*: обслуговуючий персонал володіє необхідними навиками і знаннями.
- - *Ввічливість*: персонал привітний, поважний і дбайливий.
- - *Довірчість*: на готельне господарство та його службовців можна покластися, оскільки вони дійсно прагнуть задовольнити будь-які запити постояльців.
- - *Стабільність і обережність*: готельні послуги надаються акуратно і на стабільному рівні.
- - *Чуйність*: службовці чуйні і творчо підходять до вирішення проблем і задоволення запитів постояльців.
- - *Безпека*: готельні послуги, що надаються не несуть ніякої небезпеки або ризику і не дають приводу для яких-небудь сумнівів.
- - *Відчутність*: відчутні компоненти готельних послуг правильно відображають їхню якість.
- - *Розуміння / знання відвідувача*: службовці прагнуть якнайкраще зрозуміти потреби відвідувача і кожному з них приділяють увагу.

Постійне підвищення якісного обслуговування - це не витрата, а довгостроковий внесок, заснований на забезпеченні вірності відвідувачів шляхом задоволення їх потреб. Це твердження засноване на дослідженні, яке показує, що витрати на придбання нового відвідувача в п'ять разів більші витрат на утримання старого за допомогою пропозиції якісного обслуговування. Це дослідження базується на таких чинниках:

- - здатність до утримання постояльців дозволяє скоротити витрати на маркетинг і, відповідно, збільшує рентабельність;

- - задоволений відвідувач здійснює безкоштовну рекламу, поширюючи сприятливу для готелю усну інформацію.

Якість готельних послуг дуже залежить від кваліфікації і зацікавленості людського капіталу, від його творчих здібностей, вміння освоювати нові технології, а також від використання нових організаційних процесів і форм матеріальної бази, що використовується для обслуговування постояльців. Якість готельних послуг - це міра того, як рівень наданих готельних послуг задовольняє очікування відвідувача.

### **Запитання для самоперевірки:**

1. Які фактори впливають на якість обслуговування?
2. Від чого залежить якість обслуговування?
3. На що звертають увагу клієнти, які перший раз попали в заклад?
4. Які вимоги до зовнішнього вигляду персоналу?