

СЕРТИФІКАЦІЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ЗА ВИМОГАМИ СТАНДАРТУ HRS 32001: 2008

Студент І.А. Кальченко

Науковий керівник професор Г.І. Хімичева

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: якість, готель, ресторан, послуги.

Сьогодні готельно-ресторанний бізнес України стає однією з найбільш динамічних і пріоритетних сфер економічної діяльності. За останні роки громадське харчування та засоби розміщення відчували на собі тиск економічних реформ, приватизації та криз, але, не зважаючи на усі економічні перешкоди, сфера ресторанної та готельної індустрії має стійку тенденцію до зростання.

Враховуючи тенденції підвищення рівня якості обслуговування клієнтів та підвищення якості надаваних послуг з метою виходу готелів та ресторанів на новий рівень конкурентоспроможності та можливостей залучення більшої кількості туристів, зокрема іноземних, доцільно проводити сертифікацію за міжнародним стандартом HRS 32001: 2008, в якому описані вимоги щодо сертифікації готелів та ресторанів.

Проведений авторами аналіз доводить, що на даний момент в центральній Європі за цим стандартом було сертифіковано більше ніж 200 готелів та ресторанів. Такий підхід дозволяє вийти на абсолютно новий рівень обслуговування своїх клієнтів. Сертифікація за даним стандартом проводиться по 5 рівнів, залежно від можливостей готелю або ресторану. Самий нижній це 3 рівень, рівень 7 виділяє готелі та ресторани в розряд високого рівня обслуговування.

Далі наведені мінімальні вимоги до готелів та ресторанів для сертифікації за цим стандартом. Вимоги до якості послуг повинні бути визначені документально у вигляді інструкцій та положень для персоналу, із описом дій у кожній конкретній ситуації.

У готелів має бути служба прийому та розміщення, стійка реєстрації гостей, адміністратора. Санітарно-технічні споруди у місцях загального користування повинні мати постійну чистоту. Прибирання номерів та їх санітарної обробки не рідше одного разу на день. Наявність повної інформації про послуги готелю з, наявність інструкцій по техніці безпеки. Та інші вимоги.

Згідно з стандарту HRS 32001: 2008 сертифікація готелів проводиться за наступними рівнями:

3 рівень. Готель орієнтований переважно на сімейний відпочинок; весь персонал обов'язково має мати спеціальну уніформу.

4 рівень. Готель націлено на стратегію отримання статусу «Бізнес-готель». Менеджери та адміністратори готелю говорять мінімум у двох мовах.

5 рівень. Крім попередніх умов готель має ресторан або лоббі-бар (24 години обслуговування); обслуговування в номерах 24 години на добу; є ексклюзивний декором, який підкреслює колорит місцевої культури.

6 рівень. Готель орієнтований на елітний туристичний сектор; наявний веб-сайт з можливістю оформлення бронювання; немає фіксованого часу для сніданків; обслуговуючого персоналу досить оперативного задоволення потреб гостей в розумних межах; обов'язково наявність дворецького; є можливість екскурсійного обслуговування проживаючих і організація шоп-турів, а також всі умови 5 рівня.

7 рівень. Окрім умов 6 рівня є у наявності номери категорії «Президентський» і «Президентський люкс».

Вимоги до якості послуг повинні бути визначені документально у вигляді інструкцій та положень для персоналу, із описом дій у кожній конкретній ситуації.

Ресторан повинен мати зовнішню інфраструктуру, яка дозволяє знаходити її без особливих проблем у будь-який час доби. Меню має бути чистим та охайним. Обслуговуючий персонал має розуміти всі вимоги клієнта. Місце для паління повинно бути огорожено, щоб не створювати незручності для інших відвідувачів. Туалетні кімнати роздільні для чоловіків та жінок і підтримуються в постійній чистоті. Всі продукти, що використовуються при приготуванні страв повинні бути свіжими та безпечними для споживання і т. п..

Керівництво через заплановані проміжки часу проводить аналіз рівня обслуговування клієнтів, за попередньо встановленими критеріями і приймаючи постійні заходи щодо вдосконалення діяльності ресторану.

В свою чергу сертифікація ресторанів проводиться по п'яти рівням:

Рівень 3. Ресторанний сервіс носить типовий регіональний характер з переважною домашньою кухнею, персонал має спеціальну уніформу, у меню включена винна карта широкого асортименту.

Рівень 4. Хороша кухня з особливим увагою до високої якості обслуговування, кухня орієнтована на бізнес-клієнтів, персоналу має спеціальну уніформу, в меню включена винна карта широкого асортименту, в склад персоналу обов'язково входять офіціанти і менеджери, говорячи мінімум у двох мовах.

Рівень 5. Відмінна кухня та бар з широким асортиментом; у складі персоналу обов'язково входять офіціанти та менеджери, що говорять мінімум у двох мовах; ексклюзивне оформлення ресторану та кухні, є відмітні риси в інтер'єрі.

Рівень 6. Окрім умов рівню 5 є бармен який пройшов стажування в ресторанах декількох країн світу; ресторан працює 24 години на добу, кілька залів, жива музика, акустичні та світлові можливості, є окремий зал преміум-класу, тільки для клієнтів рівня «Люкс».

Рівень 7. Крім попередніх умов є два окремих зала преміум-класу та VIP-класу, тільки для клієнтів рівня «Люкс» та «Еліта», ресторан орієнтований на отримання статусу «Еліт-клас»).

Таким чином проведений аналіз доводить, що для підтримки якості конкурентоспроможності готелів та ресторанним доцільно проводити сертифікацію за стандартом HRS 32001: 2008 в добровільній системі. Управління якістю послуг - складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності готельно-ресторанного підприємства. За системним підходом управління якістю готельно-ресторанних послуг - це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього. В такий спосіб управління якістю готельно-ресторанних послуг означає забезпечення оптимального співвідношення його складових. При цьому зусилля спрямовуються на досягнення пріоритетних цілей, серед яких - підвищення рівня якості, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності обслуговування, отримання оптимального прибутку. З урахуванням останнього готелі починають розглядати питання прибутковості діяльності з позицій якості, конкурентоспроможності, ціни, тобто реального стану ринку послуг готельно-ресторанного господарства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти / А.В. Дубодєлова // Проблеми економіки та управління. – Л.: Вид-во Нац. ун-ту «Львів. Політехніка», 2008.
2. Л.П. Сутність управління якістю готельних послуг / Л.П. Данилюк // Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ. - 2013.
3. Сертифікація отелей и ресторанов на соответствие требованиям международного стандарта HRS 32001:2008 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cccibld.com/index.php/sertifikatsiya/16-sertifikatsiya-otelej-i-restoranov>