

УМОВИ СТВОРЕННЯ ЯКІСНОГО СЕРВІСУ



Якість обслуговування — це сукупність властивостей послуг, що обумовлює здатність усе повніше задовольняти потреби: туристів

Якість обслуговування відіграє велику роль у конкурентоздатності готельного комплексу. Будь-який працівник готельного комплексу повинен вірити, що якість його роботи по обслуговуванню - те, чого чекає від нього клієнт-є найважливішим завданням в роботі. Клієнт все з більшим нетерпінням вимагає кращого обслуговування, і ті готельні комплекси, які здатні завдяки своєму персоналу надати краще обслуговування, опиняються у вигіднішому, в порівнянні зі своїми конкурентами, становищі.



У колективі повинна спостерігатися хороша робоча атмосфера, створений сприятливий робочий клімат, колектив має бути достатньо дружний. При просуванні обслуговуючого персоналу по службових сходах, звичайно, велике значення.



Виховання кадрів збільшує їх кваліфікацію та, у свою чергу, якість надання послуг.

Комплексний підхід до визначення якості туристичних послуг викликає необхідність класифікувати послуги за кількома групами:

- Інформаційні послуги.
- Послуги транспортних перевезень.
- Послуги розміщення.
- Послуги харчування.
- Культурно-масові та фізкультурно-оздоровчі послуги.
- Додаткові послуги.



Якість цих послуг залишає в пам'яті туриста найбільш стійке враження тому, що саме ці послуги щоденно задовольняють його потреби перше необхідності.

На світовому ринку готельних послуг саме якість обслуговування є гарантом успіху.



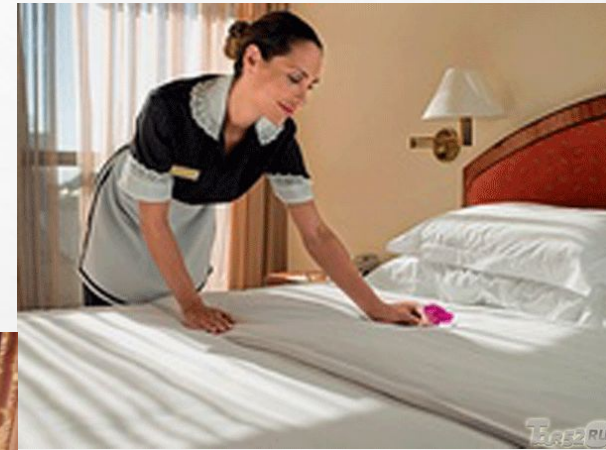
Фото: Тетяна Мельничук

Закон України «Про туризм» сприятиме зацікавленості вкладання як вітчизняного, так і зарубіжного капіталу в будівництво готельних комплексів «ноу-хау» в туристичний бізнес. Крім того, згідно з Законом Держкомтуризм забезпечує атестацію якості послуг туристичних підприємств у відповідності до розробленої категоризації та стандартів якості. Особлива увага звертається на атестацію якості готельних послуг і ресторанного сервісу

Процес обслуговування полягає в інформаційній взаємодії між клієнтом і персоналом, наслідком якої може бути позитивне або негативне сприйняття процесу обслуговування (безпека середовища, умови, якість обслуговування, поведінка персоналу, асортимент послуг, технічна та естетична комфортність навколишнього середовища, доступність послуг і оперативність обслуговування).



Основний принцип ефективної організації роботи персоналу - «потрібний чоловік в потрібний час на потрібному місці».



Для розвитку управління персоналом та підвищення ефективності туристичного підприємства необхідні нові технології, ідеї й експерименти.