

УДК 338.48

JEL Classification Code: L83, Z32

I. Мігус
А. Бісвець**I. Mihus**
A. Biievets**МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ
СУБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ****INTERNATIONAL STANDARDS OF SERVICE QUALITY
OF ENTITIES OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS**

Готельно-ресторанний бізнес в Україні знаходиться на етапі свого становлення, тому необхідним є дослідження міжнародного досвіду в цій сфері. Нині в усіх розвинених країнах якість набуває не тільки економічного, але й соціального значення, що впливає на безпеку, благополуччя споживачів. Автор статті акцентує увагу на стандартах якості, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності суб'єктів господарювання, в тому числі й забезпеченню економічної безпеки. Розглянуто мінімальні вимоги для сертифікації готелів та ресторанів за стандартом HRS 32001:2008. Здійснено узагальнення світової практики на основі стандартів найбільших готельних мереж. Висновки та узагальнення можуть використовуватись для забезпечення вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу надійним рівнем економічного захисту.

Ключові слова: міжнародні стандарти, економічна безпека, ризики, готельно-ресторанний бізнес, стандартизація, сертифікація.

Постановка проблеми. Проблема підвищення якості послуг, які надаються суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу, актуалізується в сучасних умовах. З її вирішенням гостинна індустрія пов'язує свої надії на майбутнє.

Як свідчить міжнародний досвід, успіх у готельному бізнесі може бути досягнутий, якщо менеджмент готельного підприємства за головну мету обирає досягнення найвищого рівня якості обслуговування й сам готельний менеджмент трансформується, таким чином, у менеджмент якості [1]. Висока якість туристичних послуг підвищує доходи підприємства в сфері гостинності. Саме рівень обслуговування туриста відповідно до міжнародних стандартів є головною причиною того, чи повертається знову клієнт до відповідного підприємства сфери гостинності, чи ні [7].

Незважаючи на те, що застосування стандартів у вітчизняному готельно-ресторанному бізнесі є добровільним, будь-яке підприємство готельного або ресторанного бізнесу приречене на невдачу без застосування на підприємстві стандартів обслуговування. Стандартизація робіт по обслуговуванню робить роботу кожного учасника максимально ефективною та спрощує контроль над якістю робіт.

Забезпечення якості тісно пов'язане з управлінням ризиками в готельно-ресторанному бізнесі. Існує багато підходів щодо управління ризиками, зокрема їх локалізації. Нині характер і масштаби ризиків змінилися: вони складні, пов'язані між собою та мають глобальний характер.

Дослідження і аналіз міжнародних та європейських стандартів у сфері якості послуг дадуть можливість використати іноземний досвід для підвищення рівня економічної захищеності вітчизняних підприємств.

Аналіз останніх досліджень і публікацій дає змогу виділити таких вітчизняних науковців, що займалися дослідженням заявленої проблеми: С. Д. Ільєнкова, Н. Д. Круглова, М. П. Мальська, В. В. Окрепілов, Т. І. Ткаченко, М. І. Шаповал, зарубіжних вчених, серед яких Р. А. Браймер, Е. Демінг, Дж. М. Джуран, Ф. Котлер, А. Фейгенбаум, Дж. Харингтон, та ряд науковців, таких як В. Я. Кардаш, Г. Д. Крилова, Б. С. Мігачев, М. О. Хорозова, які розглядали проблему стандартизації систем якості сфери послуг, що стимулює чітку організацію роботи підприємства в контексті покращення якості.

Виклад основного матеріалу. До кінця минулого століття світова готельно-ресторанна індустрія існувала відносно спокійно – у ті часи питання забезпечення економічної та майнової безпеки не стояли так гостро, як нині. На жаль, вісімдесяти роки ХХ століття стали переломним моментом, суттєво змінивши ситуацію в Європі і США – хвиля побутової злочинності не обійшла стороною і готе-

льно-ресторанний бізнес. Саме тоді постало питання про те, наскільки взагалі безпечна індустрія подорожей, тим більше, що приблизно в цей же час у ряді великих європейських готелів та ресторанів сталися пожежі, які забрали життя клієнтів і персоналу, знищили їх матеріальні активи [2].

Такі обставини зумовили необхідність розробки певних правил та норм, яким мали б відповідати готельні та ресторани підприємства, аби створити для своїх відвідувачів безпечні умови перебування у закладі, а для власників бізнесу – знизити ризики втрати майна та забезпечити належний рівень захисту корпоративних ресурсів. У відповідь на таку необхідність у практиці зарубіжних країн світу було розпочато процес стандартизації діяльності готельно-ресторанних комплексів.

Стандарт – це нормативно-технічний документ, який визначає комплекс норм, правил і вимог до якості готельних послуг, затверджений компетентним органом стандартизації. Стандарти встановлюють порядок та методи планування підвищення якості обслуговування на всіх етапах гостювального циклу, вимоги до засобів і методів контролю й оцінювання якості обслуговування [3].

Дещо інше тлумачення стандарту якості пропонує К. А. Балашова, зокрема, вона зазначає, що стандарт – це нормативний документ, який встановлює критерії, необхідні для забезпечення результативності системи менеджменту якості в готелі, детально закріплюючи сукупність процедур, щоденних операцій, що виконуються персоналом та сприяють максимальному задоволенню потреб відвідувачів [1].

Міжнародні стандарти ISO 9000 встановлюють єдиний, визнаний в усьому світі підхід до довірливих умов щодо оцінювання системи якості та одночасно регламентації взаємовідносин між виробниками і споживачами готельних послуг. В усіх західних країнах багато готелів використовують низку концепцій менеджменту якості, серед яких: система якості (Quality Management System), загальне управління якістю (Total Quality Management), система забезпечення якості (Quality Assurance System), управління якістю (Quality Control), повне тотальне управління якістю та продуктивністю (Total Quality and Productivity Management), менеджмент системи якості (Quality System Management) тощо [4].

Міжнародною організацією зі стандартизації було також розроблено групу стандартів ISO 31000. Метою створення було забезпечення принципів та загальних керівних принципів з управління ризиками. ISO 31000 був опублікований у листопаді 2009 р. для застосування й адаптації його для будь-якого державного, приватного підприємства або групи підприємств, асоціації, спільноти чи особистості. Ця група стандартів розроблена не для конкретної промислової групи, системи управління або об'єкта дослідження, а для забезпечення оптимальної практичної структури для всіх операцій, пов'язаних з управлінням ризиками.

ISO 31000:2009 надає загальні керівні принципи для розробки, впровадження та підтримки процесів управління ризиками на підприємстві та включає список про те, як мати справу з ризиком:

– уникнення ризику шляхом прийняття рішення не починати або не продовжувати діяльність, яка підвищує ризик;

– прийняття або збільшення ризику для того, щоб скористатися можливістю;

– переміщення джерела ризику;

– зміна ймовірності;

– зміна наслідків;

– розподілення ризику з іншою стороною або сторонами;

– обізнане застосування ризику.

У практиці розвинених країн світу сертифікація послуг готельно-ресторанних комплексів є обов'язковою процедурою. Враховуючи тенденції до підвищення рівня якості обслуговування клієнтів і до підвищення якості надаваних послуг з метою виходу готелів і ресторанів на новий рівень конкурентоспроможності та можливості залучення більше туристів і відвідувачів, у тому числі іноземних громадян, вітчизняним закладам доцільно проходити процедуру сертифікації за стандартом HRS 32001:2008.

Станом на кінець 2015 р. в Центральній Європі за цим стандартом сертифікувалося вже більше 200 готелів і ресторанів, що дало їм можливість вийти на абсолютно новий рівень обслуговування клієнтів. Сертифікація за цим стандартом проводиться по п'яти рівнях, залежно від можливостей готелю чи ресторану. Найнижчий – це третій рівень, який відповідає рівню 3* (три зірки), офіційно присуджуваному у світовій практиці, сьомий рівень виводить готелі і ресторани в розряд елітного рівня обслуговування. Відповідність цьому стандарту гарантує закладу і його відвідувачам високий

рівень майнової безпеки. Нижче коротко наводяться мінімальні вимоги до готелів і ресторанів для сертифікації за цим стандартом.

Мінімальні вимоги до сертифікації готелів та ресторанів за стандартом HRS 32001:2008 полягають у тому, що вимоги до якості послуг повинні бути визначені документально у вигляді інструкцій і положень для персоналу, з описом дій у кожній конкретній ситуації.

Добровільна сертифікація для готельних підприємств може бути ще одним важливим фактором для формування конкурентної позиції на ринку готельних послуг і досягненням в отриманні позитивного іміджу. Для підтримки іміджу й виконання своїх внутрішніх вимог і стандартів якості надання готельних послуг кожне готельне підприємство має свою стандартну систему угод, які воно матиме намір укласти з власником готелю, інвесторами і навіть кредиторами, перш ніж почати управління готелем. Так само важливо, що добровільна сертифікація має значення при виході на нові ринки, в тому числі й на міжнародні [5].

Сертифікація готелів проводиться за такими рівнями (табл. 1):

3-й рівень – «домашній комфорт» (3*) – (Comfort house) – готель орієнтований переважно на сімейний відпочинок; весь персонал обов'язково повинен мати спеціальну уніформу (відповідає задовільному рівню майнової безпеки);

4-й рівень – «дуже затишний будинок» (4*) – (Very comfortable house) – готель націлений на стратегію отримання статусу «Бізнес-готель»; персонал має спеціальну уніформу; менеджери й адміністратори готелю спілкуються, як мінімум, двома мовами (відповідає прийнятному рівню майнової безпеки);

5-й рівень – «чудовий будинок» (5*) – (Excellent house) – готель націлений на стратегію отримання статусу «Бізнес-готель першого класу»; персонал має спеціальну уніформу; менеджери й адміністратори готелю спілкуються, як мінімум, двома мовами; є ресторан або лобі-бар (24 години обслуговування); обслуговування в номерах – 24 години на добу; наявні ексклюзивні елементи меблів, стіни оформлені картинами, фотографіями або декором, що підкреслюють колорит місцевої культури (відповідає високому рівню майнової безпеки);

6-й рівень – «елітний будинок» – (Luxury house) – готель орієнтований на елітний туристичний сектор; є веб-сайт із можливістю оформлення бронювання різними мовами або служба бронювання, з персоналом, що спілкується, як мінімум, двома мовами; персонал має спеціальну уніформу; менеджери й адміністратори готелю спілкуються, як мінімум, двома мовами; є ресторан або лобі-бар (24 години обслуговування); обслуговування в номерах – 24 години на добу; наявні ексклюзивні та унікальні елементи меблів, стіни оформлені картинами, фотографіями або декором, що підкреслюють колорит місцевої культури; немає фіксованого часу для сніданків; немає фіксованої розрахункової години (доба починається з моменту заїзду гостя); є обслуговуючий персонал для досить оперативного задоволення потреб гостей в розумних межах; міні-бари в номерах включають кілька сортів елітних вин; мають місце розважальні заходи та аніматори для дітей; обов'язкова наявність дворецького; є можливість екскурсійного обслуговування проживаючих, а також організації шоп-турів для придбання виробів, які підкреслюють місцевий колорит (відповідає надвисокому рівню майнової безпеки);

7-й рівень – «розкішний елітний будинок» – (Luxury elite house) – є веб-сайт із можливістю оформлення бронювання різними мовами або служба бронювання, з персоналом, що спілкується, як мінімум, двома мовами; персонал має спеціальну уніформу; менеджери й адміністратори готелю спілкуються, як мінімум, трьома мовами; є ресторан або лобі-бар (24 години обслуговування); обслуговування в номерах – 24 години на добу; наявні ексклюзивні та унікальні елементи меблів, стіни оформлені картинами, фотографіями або декором, що підкреслюють колорит місцевої культури; немає фіксованого часу для сніданків; немає фіксованої розрахункової години (доба починається з моменту заїзду гостя); наявність обслуговуючого персоналу для досить оперативного задоволення потреб гостей в розумних межах; міні-бари в номерах містять виключно елітні сорти вин; мають місце розважальні заходи та аніматори для дітей; обов'язкова наявність дворецького; є можливість екскурсійного обслуговування проживаючих, а також організації шоп-турів для придбання виробів, що підкреслюють місцевий колорит; є номери категорій «Президентський» і «Президентський люкс» (відповідає максимальному рівню майнової безпеки).

Таблиця 1

Сертифікація готелів за рівнями

Рівні	Назва	Назва (англ.)	Рівень безпеки
3-й рівень	«домашній комфорт»	Comfort house	відповідає задовільному рівню майнової безпеки
4-й рівень	«дуже затишний будинок»	Very comfortable house	відповідає прийнятному рівню майнової безпеки
5-й рівень	«чудовий будинок»	Excellent house	відповідає високому рівню майнової безпеки
6-й рівень	«елітний будинок»	Luxury house	відповідає надвисокому рівню майнової безпеки
7-й рівень	«розкішний елітний будинок»	Luxury elite house	відповідає максимальному рівню майнової безпеки

Мінімальні вимоги до сертифікації ресторанів повинні бути визначені документально у вигляді інструкцій і положень для персоналу, з описом дій у кожній конкретній ситуації. Сертифікація ресторанів проводиться за п'ятьма рівнями (табл. 2):

– **рівень 3** «якісна кухня» (Quality cuisine) – ресторанний сервіс має типовий регіональний характер з переважно домашньою кухнею, персонал має спеціальну уніформу, в меню включена винна карта широкого асортименту (відповідає задовільному рівню безпеки);

– **рівень 4** «кухня хорошої якості» (Good quality cuisine) – хороша кухня з особливою увагою до високої якості обслуговування, кухня орієнтована на бізнес-клієнтів, персонал має спеціальну уніформу, в меню включена винна карта широкого асортименту, до складу персоналу обов'язково входять офіціанти і менеджери, що спілкуються, як мінімум, двома мовами (відповідає прийнятному рівню безпеки);

– **рівень 5** «відмінна якість» (Excellent cuisine) – відмінна кухня і бар з широким асортиментом, що включає вина преміум-класу світового рівня; якість обслуговування преміум класу; персонал має елегантну ексклюзивну уніформу, до складу персоналу обов'язково входять офіціанти і менеджери, що спілкуються, як мінімум, двома мовами; ексклюзивне оформлення ресторану і ексклюзивна кухня, є відмітні риси в інтер'єрі, посуді, меблях; сервіс орієнтований на клієнта класу «Бізнес-люкс» (відповідає високому рівню безпеки);

– **рівень 6** «видатна якість» (Luxury cuisine) – кухня і якість обслуговування преміум-класу, немає поділу за меню на «обід» і «вечеря», в будь-який час клієнт може замовити весь асортимент із меню, немає обмежень за часом перебування клієнта в ресторані (лобі), кількість співробітників достатня для оперативного обслуговування клієнтів на першу їх вимогу, персонал має елегантну ексклюзивну уніформу, до складу персоналу обов'язково входять офіціанти і менеджери, що спілкуються, як мінімум, двома мовами, бармен ресторану пройшов стажування в ресторанах кількох країн світу; ексклюзивне оформлення ресторану і ексклюзивна кухня, є відмітні риси в інтер'єрі, посуді, меблях; ресторан працює 24 години на добу, є широке коло можливостей на вибір клієнта, кілька залів, жива музика, акустичні та світлові можливості, є окремий зал преміум-класу тільки для клієнтів рівня «Люкс», ресторан орієнтований на отримання статусу «Люкс-обслуговування» (відповідає надвисокому рівню безпеки);

– **рівень 7** «елітна якість» (Luxury elite cuisine) – кухня і якість обслуговування преміум-класу; немає поділу за меню на «обід» і «вечеря», в будь-який час клієнт може замовити весь асортимент із меню, немає обмежень за часом перебування клієнта в ресторані (лобі); кількість співробітників достатня для оперативного обслуговування клієнтів на першу їх вимогу; персонал має елегантну ексклюзивну уніформу, до складу персоналу обов'язково входять офіціанти і менеджери, що спілкуються, як мінімум, трьома мовами, бармен ресторану пройшов стажування в ресторанах кількох країн світу; ексклюзивне оформлення ресторану і ексклюзивна кухня, є відмітні риси в інтер'єрі, посуді, меблях, ресторан працює 24 години на добу, є широке коло можливостей на вибір клієнта, кілька залів, жива музика, акустичні та світлові можливості, є два окремі зали преміум-класу і VIP-класу, тільки для клієнтів рівнів «Люкс» і «Еліта», ресторан орієнтований на отримання статусу «Еліт-клас» (відповідає максимальному рівню безпеки) [6].

Таблиця 2

Сертифікація ресторанів за рівнями

Рівні	Назва	Назва (англ.)	Рівень безпеки
рівень 3	якісна кухня	Quality cuisine	відповідає задовільному рівню безпеки
рівень 4	кухня хорошої якості	Good quality cuisine	відповідає прийнятному рівню безпеки
рівень 5	відмінна якість	Excellent cuisine	відповідає високому рівню безпеки
рівень 6	видатна якість	Luxury cuisine	відповідає надвисокому рівню безпеки
рівень 7	елітна якість	Luxury elite cuisine	відповідає максимальному рівню безпеки

Мінімальні вимоги до сертифікації ресторанів повинні бути визначені документально у вигляді інструкцій і положень для персоналу, з описом дій у кожній конкретній ситуації.

Цілями сертифікації в сфері послуг є:

– захист споживачів туристичних та готельних послуг від недобросовісної діяльності організацій, які їх пропонують;

– захист життя, здоров'я гостя;

– підтвердження заявлених показників якості туристичного обслуговування;

– формування сприятливого суспільного, правового та економічного середовища для інтенсивного розвитку туристичного та готельного бізнесу;

– вироблення заходів державної підтримки туризму як важливого сектора економіки [5].

За відсутності єдиного готельного стандарту, прийнятого в усіх країнах, найбільш поширеними в світовому масштабі стають стандарти найбільших мереж готелів.

У світовій практиці діють наступні основні стандарти:

– стандарти фінансового менеджменту. В сфері фінансового менеджменту практикується така фінансова система: управління собівартістю номерного фонду та додаткових послуг, мінімізація витрат, визначення гнучкої тарифної політики продажів, дотримання законодавства з питань оподаткування, дотримання бюджетів і планування діяльності, управління заборгованостями, управління майном, управління інвестиціями, єдина управлінська та бухгалтерська звітність;

– єдині вимоги документообігу. Введення єдиних вимог та правил роботи з бухгалтерською, фінансовою, кадровою документацією. Визначення норм документообігу;

– стандарти управління персоналом. Визначення діяльності керівників і фахівців готелю, а також системи управління персоналом. Підвищення ефективності роботи готелю за рахунок підвищення ефективності роботи співробітників;

– стандарти комплексного фірмового стилю мережі. Використання постійних візуальних і текстових елементів, що ідентифікують належність готелю до мережі. Створення єдності концепції та стилістичних рішень, спрямованих на ефективне просування мережі готелів;

– IT-стандарти. Дотримання єдиних вимог обробки, зберігання та руху інформації, а також сумісність інформаційних систем готелю та керуючої компанії.

Висновки. Забезпечення економічної безпеки суб'єктів готельно-ресторанного комплексу шляхом стандартизації їх діяльності широко використовується у розвинених країнах світу. Наявність сертифікату відповідної якості послуг дозволяє ідентифікувати рівень економічної безпеки закладу. За відсутності обов'язкової сертифікації діяльності готелів та ресторанів в Україні, для підтримки належного рівня їх майнової безпеки доцільною може стати розробка власних, внутрішніх стандартів роботи, за умов високого матеріального та фінансового забезпечення. Вітчизняним готельно-ресторанним комплексам рекомендується отримання міжнародних сертифікатів, що не лише засвідчать високий рівень їх майнової безпеки, але й стануть ефективним інструментом у конкурентній боротьбі на ринку готельно-ресторанних послуг.

Цілями дотримання міжнародних стандартів якості є досягнення і збереження суб'єктами готельно-ресторанного бізнесу такого стану об'єкта, за якого він може стійко функціонувати і прогресивно розвиватися, протидіючи внутрішнім та зовнішнім загрозам при ефективному використанні наявних ресурсів.

Удосконалення механізму управління якістю готельно-ресторанного бізнесу, в тому числі ґрунтовно забезпечення економічної безпеки підприємств, можливе лише за умов вивчення та імплементації

тації міжнародного досвіду. Гармонізація вітчизняного законодавства з міжнародним дасть можливість підвищити національні стандарти та поліпшити якість готельних та ресторанных послуг.

Список використаної літератури

1. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е. А. Балашова. – М. : Вершина, 2005. – 176 с.
2. Взгляд на обеспечения безопасности гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.horeca62.ru/articles/84-vzglyad-na-obespecheniya-bezopasnosti-gostinits>
3. Мальська М. П. Організація готельного обслуговування : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – К. : Знання, 2011. – 366 с.
4. Роглев Х. Й. Основы готельного менеджменту / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2005. – 332 с.
5. Рыкунова О. М. Стандартизация и сертификация качества услуг в гостиничном хозяйстве / О. М. Рыкунова, О. Р. Жаворонкова // Культура народов Причерноморья. – 2009. – № 161. – С. 56–57.
6. Сертификация отелей и ресторанов на соответствие требованиям международному стандарту HRS 32001:2008 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.cccibltd.com/index.php/sertifikatsiya/16-sertifikatsiya-otelej-i-restoranov>
7. Kandampully, J. Service quality management in hospitality, tourism, and leisure / Jay Kandampully, Connie Mok, Beverley Sparks. – London : Haworth Hospitality Press, New York, 2001.

References

1. Balashova, E. A. (2005), Hospitality business. How to achieve the perfect service [Gostinichnyiy biznes. Kak dostich bezuprechnogo servisa], Vershina, Moscow, 176 p.
2. "The sight at the hotels to ensure safety", available at: <http://www.horeca62.ru/articles/84-vzglyad-na-obespecheniya-bezopasnosti-gostinits>
3. Mal's'ka, M. P., Pandyak, I. H., Zan'ko, Yu. S. (2011), Organization of hotel management: textbook [Orhanizatsiya hotel'noho obsluhovuvannya: pidruchnyk], Znannya, Kyiv, 366 p.
4. Rohlyev, K. Y. (2005), Fundamentals of hotel management [Osnovy hotel'noho menedzhmentu], Kondor, Kyiv, 332 p.
5. Ryikunova, O. M., Zhavoronkova, O. R. (2009), "Standardization and certification of services quality in hotel industry" ["Standartizatsiya i sertifikatsiya kachestva uslug v gostinichnom hozyaystve"], *Kultura narodov Prichernomorya*, № 161, pp. 56–57.
6. "Certification of hotels and restaurants according to international standard HRS 32001:2008", available at: <http://www.cccibltd.com/index.php/sertifikatsiya/16-sertifikatsiya-otelej-i-restoranov>
7. Kandampully, Jay, Mok, Connie, Sparks, Beverley (2001), Service quality management in hospitality, tourism, and leisure, Haworth Hospitality Press, London, New York.

I. Mihus, A. Biievets

INTERNATIONAL STANDARDS OF SERVICE QUALITY OF ENTITIES OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Hotel and restaurant business in Ukraine is at the stage of its development, so it is necessary to study international experience in this field. Currently in all developed countries the quality is considered to be not only of economic, but also of social value that affects the safety and well-being of consumers. The author of this article focuses on the quality standards that enhance the competitiveness of entities, including the provision of economic security. Minimum requirements for certification of hotels and restaurants according to HRS 32001:2008 standard are considered. International practice based on the standards of the major hotel chains are generalized. The conclusions and generalizations can be used to provide domestic enterprises of hotel and restaurant business with a reliable level of economic security.

Keywords: *international standards, economic security, risks, hotel and restaurant business, standardization, certification.*