50. I-6 Kvalitet ugostiteljskih usluga

Kvalitet usluga podrazumeva pružanje usluga kojima će gost biti zadovoljan. Ukoliko je kvalitet usluge veći,može se očekivati i veći stepen zadovoljstva gostiju. Najviši kvalitet usluga može da izazove izuzetno visoko zadovoljstvo kupca (oduševljenje). Usluge niskog kvaliteta izazivaju nezadovoljstvo gostiju,a često i razočaranje.

Konkurentska prednost ugostiteljskih preduzeća,koja ukazujena to da li je jedno preduzeće atraktivnije za korisnike usluga od drugog,zavisi od kvaliteta i cene usluga koje ono pruza. Ukoliko jedno ugostiteljsko preduzeće pruža kvalitetnije usluge po istoj ceni,ono će imati konkurentsku prednost na tržištu,privlačiće više gostiju i ostvariti bolji poslovni rezultat.

Kvalitet usluga zavisi od TEHNIČKIH ELEMENATA I ZAPOSLENIH KOJI PRUŽAJU USLUGE.

Tehnički elementi značajno utiču na kvalitet ugostiteljskih usluga. U tehničke elemente spadaju:

-sadržaj,pod kojim se podrazumevaju vrste usluga koje objekat pruža. Što je veći broj elemenata koji omogućavaju različite sadržaje usluga,kvalitet usluga je veći. Npr.u hotelima postojanje bazena,masažne sale, teretane,sauna,različitih restorana i sl.utiče na poboljšanje kvaliteta usluga.

-komfor, koji je bitan tehnički element kvaliteta usluga. Veličina sobe,veličina i prostor okobazena,veličina bašte restorana utiče na kvalitet usluga.

-uređenost objekta,koja utiče na rast kvaliteta usluge. Kvalitet nameštaja u sobama,kvalitet nameštaja u restoranu,dekoracija,dizajn objekta i sl.utiču na rast kvaliteta usluge.

-kvalitet sredstava kojima se pružaju usluge. Od kvaliteta sredstava kojima se pružaju usluge zavisi i kvalitet usluge koja će biti pružena. U zavisnosti od kvaliteta escajga u restoranima,vrste opreme u kuhinji restorana,kvalitet opreme za čišćenje soba i dr. Zavisi i mogućnost pružanja usluga određenog nivoa kvaliteta.

Osim tehničkih elemenata, na kvalitet usluga utiču i zaposleni koji pružaju usluge. Od kvaliteta i motivacije zaposlenih zavisi i kvalitet usluga. Jela koja se nude u restoranu,kao i kvalitet pripreme zavise od veština i sposobnosti osoblja koje radi u kuhinji restorana. Način posluženja hrane i pića zavise od veštine posluživanja,ljubaznosti,predusretljivosti i urednosti konobara i šankera.

Da bi se unapredio kvalitet usluga, potrebno je izabrati kvalitetne zaposlene. Takođe,potrebno je ulagati u njihovu edukaciju i unapređenje veština kreiranja i pružanja usluga. Osim toga bitno je razvijanje adekvatnog sistema motivacije koji će pratiti podsticati zaposlene,važni su izbor i edukacija zaposlenih. Zadovoljstvo korisnika uslovljeno je postojanjem pravilnog povezinanja i dobrog sistema pružanja usluge.

Kvlitet usluga utiče na zadovoljstvo i zadržavanje(ponovni povratak) gostiju. Takođe,utiče na pozitivne preporuke gostiju koji su koristili ugostiteljske usluge u objektu. Poboljšanjem kvaliteta usluga povećava se zadovoljstvo gostiju,što će rezultirati rastom broja gostiju i profita. Ugostiteljska preduzeća koja su visoko rangirana po kvalitetu usluge imaju veću tražnju gostiju i profitabilnije posluju.