

УПРОВАДЖЕННЯ УНІФІКОВАНИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

Зайцева О., Андрєєва А., гр. ГРС-10-Б

Науковий керівник – асист. Куценко О.В.

Донецький національний університет економіки і торгівлі
ім. М. Туган-Барановського

Готельне господарство є однією з основних складових туристської індустрії України.

Подальший розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання і новітніх технологій. Це стосується насамперед інформаційних технологій, ефективних систем захисту, без чого неможливо досягти високого рівня якості послуг.

Структурні зміни в готельному господарстві України вимагають упровадження уніфікованих технологій для створення нової політики «готельної марки»: підвищення якості послуг і комфортності підприємств, використання нових технологій та комплексної автоматизації технологічних процесів.

На якість готельних послуг впливає рівень комфорту – категорія готелю, підтверджена сертифікатом. На виконання статті 15 Закону України «Про туризм» з 1 жовтня 1999 р. введено обов'язкову сертифікацію готельних послуг та послуг харчування, які надають суб'єкти туристської діяльності. Станом на 1.10.2009 р. сертифікат відповідності надано: на готельні послуги – 158 підприємствам, на послуги харчування – 274 підприємствам.

Динаміка сертифікації готелів визначається існуючими формами власності та управління, що у свою чергу визначаються їхньою підпорядкованістю різним відомствам. Неузгодженість форм управління впливають на технологію, якість і вартість готельних послуг. Зростання доходів при загальному зниженні інших показників пов'язано з інфляційними процесами і ринковими умовами ціноутворення. На рівень цін впливає кілька чинників: розмір собівартості й нормативного прибутку, рівень конкуруючих цін, співвідношення попиту й пропозиції.

Собівартість виробництва послуг є вихідною базою калькуляції цін, нижче яких готель не може продавати свої послуги. Завдання зниження собівартості до рівня купівельної спроможності вимагає скорочення чисельності персоналу, впровадження високопродуктивних ресурсозберігаючих технологій, комплексної автоматизації технологічних процесів.