

СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ «AURORA»

Сватко О.Ю., гр. ГРС-40

Науковий керівник – асист. **Брикова Т.М.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Прискорений розвиток індустрії гостинності та туризму, прагнення підприємств отримати більший прибуток та зростаюча платоспроможність клієнтів у багатьох країнах світу сприяли розширенню та урізноманітненню готельного господарства.

До основних послуг додаються все нові додаткові послуги для обслуговування ділових зустрічей, оздоровлення, організації розваг клієнтів тощо. Це призводить до збагачення змісту поняття «готельне господарство», що поряд з основними послугами включає широкий асортимент додаткових та супутніх послуг (спортивні, медичні, посередницькі, комунально-побутові та ін.). При цьому готельне господарство вже надає послуги не лише власного виробництва, але й інших галузей господарства.

Функціонування системи керування якістю готельних послуг в готелі «Аурога», загальні вимоги, запропоновані до виробників повинні чітко регламентуватися і забезпечуватися стандартами і нормативно-технічною документацією, що визначає допустимість споживання послуг клієнтом.

Контрольні параметри повинні безупинно удосконалюватися як з урахуванням досягнень науково-технічного прогресу, так і динаміки очікуваного споживачем рівня якості. Рішення поставлених перед системою задач повинне здійснюватися на основі раціонального розподілу витрат між рівнями керування і досягнення максимального ефекту від її функціонування.

Це актуалізує розробку теоретичних, методичних і методологічних основ функціонування ефективної інтегрованої системи керування якістю готельних послуг, здатної мінімізувати тенденції скорочення попиту на послуги, стимулювати розвиток матеріально-технічної бази, підвищити рівень відповідальності виробника за послуги, що робляться, а так само стимулювати формування культури споживання населенням якісних послуг, а значить соціальну і бюджетну роль даного сектора економіки.

В ході аналітичних досліджень було доведено, що готель «Аурога» ефективно приймає конструкторно-технологічні рішення для забезпечення високої продуктивності праці при наданні послуг, що відповідають стандартам обслуговування в готельному бізнесі.