

СИСТЕМА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНЖЕНЕРНО-ТЕХНІЧНОЇ СЛУЖБИ ГОТЕЛЮ

Стан матеріально-технічної бази сучасного готелю є одним з основних факторів забезпечення якісного обслуговування в готельному підприємстві. В залежності від розвитку та безпосереднього стану матеріально-технічної бази можна говорити про можливість надання клієнтам послуг відповідного рівня якості і навпаки застаріла матеріально-технічна база готелю стримує його розвиток та суттєво впливає на конкурентоспроможність самого підприємства та його популярність.

Мета роботи полягає у розробці системи показників якості матеріально-технічного забезпечення інженерно-технічної служби, що в подальшому має бути використана під час створення методики комплексної оцінки якості функціонування готельного об'єкту.

Нами запропонована ієрархічна структура показників якості матеріально-технічного забезпечення інженерно-технічної служби готелю (табл.), що дозволить виявити якість організації цього підрозділу та служити інструментом для проведення порівняльної оцінки різних готельних об'єктів.

Таблиця – Ієрархічна структура показників якості матеріально-технічного забезпечення інженерно-технічної служби готелю

К₁	К₂	Одиничні показники	
1	2	3	
Теплопостачання	Затрати на опалення	Загальні Сезонні	
	Втрати тепла		
	Утримання температури в приміщенні	Середня t^0 в приміщеннях Зональна t^0	
Освітлення	Природне	Ступінь інсоляції	
	Штучне		Рівень освітлення
			Спектральний склад
			Направленість світлових потоків, рівномірність
			Наявність захисних пристроїв
		Декоративність	

Продовження табл.

1	2	3
Постачання гарячої води	Затрати на постачання	
	Стабільність забезпечення водою	
	Наявність перепадів t^0	
	Час необхідний для нагрівання води	
	Зручність під час користування	
Постачання холодної води	М/б показники	
	Хімічний склад	
	Твердість води	
	Радіологічна безпека	
	Органолепт. показники	
	Фізіологічні показники	
Транспортна система будівлі готелю	Білизнепровід	
	Сміттєпровід	
	Пилопровід	
	Сходи	Доступність, зручність проходів
		Кількість
	Ліфти	Безпека під час користування
		Зручність доступу до ліфту
		Вантажопідйомність
		Місткість кабіни
		Швидкість руху
Ескалатор	Час очікування	
	Пропускна здатність	
	Кількість	
Вентиляція повітря	Природна	Кратність повітрообміну
	Механічна	Вентиляційний об'єм
	Витяжна	Охолодження внутрішніх елементів приміщення
		Приточно-витяжна
Ризик запотівання вікон		
Інтенсивність вентиляції		