

Сертифікація персоналу в галузі готельного бізнесу

Вінницький національний технічний університет

Анотація

В роботі розглянуто стандарти обслуговування готельних послуг в Україні та проблеми сертифікації готельних послуг. Досліджено стандарти обслуговування на прикладі готельно-ресторанного комплексу "Аристократ", що знаходиться в м. Вінниця. Проаналізовано переваги та недоліки існуючої системи стандартизації та сертифікації, обґрунтовано шляхи вдосконалення систем стандартів обслуговування.

Ключові слова: стандарти обслуговування, сертифікація, готельні послуги, готельні господарства, вдосконалення, рекомендації, управління, якість послуг, класифікація готелів.

Abstract

In this work the service standards of hotel services in Ukraine and problems of certification of hotel services. Research standards of service by the example of hotel and restaurant "Aristokrat", located in Vinnitsa. The advantages and disadvantages of standardization and certification system, the ways of improvement of service standards.

Keywords: service standards, certification, hotel services, hotel facilities, improvements, recommendations, management, quality of service classification hotels.

Якість послуг є найважливішим складовим культури обслуговування. Під якістю послуги розуміється сукупність властивостей, які обумовлюють її здатність задовольняти певні потреби (потреби) клієнтів [1].

В даний час у зв'язку з трансформацією (перетворенням) економіки країни в ринкову відбулася зміна поглядів на культуру сервісу. Тому, актуальність моєї теми полягає в тому, щоб показати, наскільки важлива і значуща роль персоналу в готельному підприємстві. Адже, в гострій конкурентній боротьбі переможе саме те підприємство, на якому створено всі необхідні умови для високої культури обслуговування. Наприклад, культура обслуговування характеризується і тим, що при спілкуванні працівника з клієнтом повинна встановлюватися довірна атмосфера. Тому успіх обслуговування багато в чому залежить від характеру відносин зі споживачем у процесі надання послуг. У грамотного працівника сервісу правила хорошого тону ніколи не залишаються на папері, а постійно і повністю використовуються в обслуговуванні клієнтів. Такий працівник отримує задоволення від створення радісного настрою клієнта.

Головна мета моєї роботи, на прикладі готелю показати, що культура сервісу - це невід'ємна частина загальної культури суспільства. Це складне багатоаспектне поняття. Культура сервісу - це ступінь досконалості процесу обслуговування населення в психологічному, етичному, естетичному, організаційному і другому аспектах.

Головні завдання полягають в тому, щоб вивчити культуру поведінки персоналу готелів; етику ділового спілкування і стиль в обслуговуванні гостей, основні правила ведення телефонних розмов. Всі перераховані вище пункти складають практичну частину предмета моєї роботи [2].

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Мазур І. І. Управління якістю: Учеб. посібник. - М., 2006.
2. Комфорт в готелі: бажання гостей і цілі власника можна об'єднати // Готель і ресторан: бізнес та управління. - 2004. - № 7.

Зачиняєва Світлана Віталіївна – студентка групи МСС-136, факультет комп'ютерних систем та автоматики, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: _space69@ukr.net.

Науковий керівник: **Севастьянов Володимир Миколайович** — к.т.н., доцент кафедри метрології та промислової автоматики, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Zachinyayeva Svitlana V. – Department of Computer Systems and Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: space69@ukr.net.

Supervisor: **Sevastyanov Vladimir N.** — Dr. Sc. (Eng.), docent at the Department of Metrology and Industrial Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.