

ПОНЯТИЕ И ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

О.С. Мысова

Выделены основные подходы к определению «обслуживание», характерные особенности гостиничных услуг. Главная задача организации обслуживания гостей – разработка и внедрение рациональных принципов обслуживания. На основе этого определены и раскрыты принципы организации обслуживания в гостиничной деятельности, определены направления повышения эффективности обслуживания в гостиницах.

Ключевые слова: обслуживание, обслуживание в гостинице, стандарты обслуживания, принципы обслуживания.

O.S. Mysova

Notions and principles of hotel services

It is pointed out the main approaches to the notion “service” and typical features of hotel services. The main task of guest service organization is the working out and introduction of rational principles of service. Thus the principles of service organization in hotel activity are defined and disclosed, it is also defined the tendencies service effectiveness increase.

Key words: service, hotel service, service standards, service principles.

Литература

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М., 2005.
2. Мазаева А. Стандарты обслуживания // Гостиничное дело. 2006. № 8.
3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Киев, 2004.
4. Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг. М., 2007.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М., 2006.
6. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как добиться безупречного сервиса. М., 2007.