

АВТОРЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: Изучение опыта международных гостиничных сетей для формирования отечественных внутрифирменных стандартов обслуживания (на примере гостиницы «Арарат Парк Хаятт Москва» гостиничной сети Hyatt International Corporation)

Автор: Павлученко Юлия Николаевна

Научный руководитель: канд. филос. наук, доцент кафедры туризма и гостиничного сервиса Кольчугина Т.А.

Сведения об организации-заказчике: отель «Арарт Парк Хаятт Москва».

Актуальность темы исследования. В исследовании рассмотрена проблема стандартов обслуживания современных предпринимательских структур, которая является важным фактором укрепления конкурентных позиций гостиничного предприятия, способствует улучшению его деятельности, и отражается на финансово-экономических показателях, а также облегчает распознавание продукции предприятия на рынке. На примере международных сетевых гостиниц формируются национальные внутрифирменные стандарты, что позволяет обеспечить контроль системы качества и постоянство предоставляемых услуг. Активное и рациональное использование стандартов способствует преодолению технических барьеров на внешних рынках, установлению более высокого уровня цен на продукцию и услуги, тем самым стимулируя развернутые исследования на эту тему.

Цель работы: изучение опыта международных гостиничных сетей для формирования отечественных внутрифирменных стандартов обслуживания, разработка программы оптимизации работы службы F&B и проекта технического стандарта обслуживания гостей для гостиницы "Арарат Парк Хаятт Москва".

Данная цель предполагает решение в работе следующих **задач:**

- рассмотреть понятие стандартизации, проследить этапы развития и виды стандартов в гостинично-ресторанной практике;
- изучить нормативно-правовое обеспечение стандартизации гостинично-ресторанного сектора;
- ознакомиться с различными государственными и внутрифирменными стандартами, определить их роль в формировании гостинично-ресторанного продукта;
- проанализировать динамику развития и дать современную характеристику гостиничной сети «Hyatt»;
- определить корпоративные ценности гостиничной сети «Hyatt», сделать анализ внутрифирменных стандартов на примере гостиницы «Арарат Парк Хаятт Москва»;
- разработать программу оптимизации работы службы F&B и проект технического стандарта обслуживания гостей для гостиницы «Арарат Парк Хаятт Москва».

Теоретическая значимость. Данное исследование является научной работой, которое развивает новые подходы к процессу обслуживания гостей и заключается в возможности использования собранной и проанализированной информации теоретических, концептуальных и методологических положений для дальнейшего изучения проблемы.

Практическая значимость работы состоит в том, что проведенный качественный анализ работы службы питания и напитков (F&B) и предложенная автором программа оптимизации деятельности службы могут быть использованы для совершенствования работы структурного подразделения гостиницы «Арагат Парк Хаятт Москва» и помогут в улучшении качества обслуживания в отеле.

Результаты исследования. В проведенном исследовании, на основе проведенного анализа впечатлений клиентов о работе комбината питания, нами были проанализированы основные профессиональные недостатки, разработка корпоративных стандартов гостиничного обслуживания становится главной составляющей при формировании всей корпоративной культуры отеля. предложенная автором программа технической оптимизации может быть использованы для совершенствования работы структурного подразделения и поможет в улучшении качества обслуживания гостей в гостинице «Арагат Парк Хаятт Москва».

Рекомендации. Большое значение для будущего индустрии гостеприимства столицы имеет, на наш взгляд, реализация концепции совершенствования эффективности управления гостиничным комплексом города, которая будет нацелена на формирование в Москве современной, соответствующей лучшим международным стандартам, гостиничной отрасли, использующей современные высокотехнологические системы управления и новейшее эффективное оборудование. В итоге, решение этих задач позволит резко поднять качество обслуживания российских и зарубежных гостей, значительно увеличить процент загрузки гостиниц, создать дополнительные рабочие места.