

## **О РАЗВИТИИ ГОСТЕПРИИМНОГО СЕРВИСА**

Развитие гостеприимного сервиса является приоритетным направлением для Международного аэропорта «Жуковский».

Наша миссия: заботиться о гостях и предоставлять сервис, соответствующий международным стандартам качества.

Гостеприимный сервис распространяется на всех участников процесса (гостей):

- пассажиров и других посетителей аэропорта;
- сотрудников;
- деловых партнеров (авиакомпании, арендаторы и т.д.);
- владельцев;
- конкурентов.

**В целях развития гостеприимного сервиса мы строим свою работу на следующих правилах:**

- строго соблюдать все стандарты;
- при внедрении новых подходов к управлению процессами важно оставлять то хорошее, что уже есть;
- выбирать персонал, основываясь не только на возможных показателях выполнения работы, но и на его желании, мотивации выполнять свою работу так, чтобы получать от неё удовольствие и дарить положительный настрой всем гостям;
- создавать у гостей яркие положительные впечатления, которые на долгое время останутся в их памяти;
- руководствоваться принципом «Поступай с другими так, как хотелось бы, чтобы поступали с тобой».

**Для достижения поставленных целей в области развития гостеприимного сервиса высшее руководство Аэропорта принимает на себя обязательство и берет на себя ответственность:**

- развивать инфраструктуру Аэропорта и обеспечивать ресурсами, необходимыми в части развития гостеприимного сервиса;
- проводить обучение персонала для обеспечения высокого уровня профессионализма в области гостеприимного сервиса;
- проводить постоянный мониторинг и анализ внешних и внутренних факторов, потребностей гостей, влияющих на развитие гостеприимного сервиса;
- создавать необходимые условия для постоянного улучшения и развития гостеприимного сервиса.

Все работники включены в процесс развития гостеприимного сервиса, понимают и несут персональную ответственность за выполнение соответствующих требований, тем самым играя ключевую роль в успешной деятельности и развитии Аэропорта.