

ЗАГАЛЬНІ ТА ОБОВ'ЯЗКОВІ ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Дуброва М.А., гр. ГРС-31

Науковий керівник – доц. Варипаєва Л.М.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Згідно міжнародного стандарту ІСО 9000, якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які здатні задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів. Якість спонукає споживача обрати той або інший продукт. У деяких сегментах ринку, якість впливає на рішення споживача скористатись послугами певного готелю, а не готелю-конкурента. Між якістю і успішною реалізацією готельних послуг існує прямо пропорційна залежність, тому погіршення якості зумовлює втрату споживача.

Якість готельних послуг повинна відповідати встановленим стандартам. Форма і зміст стандартів є критерієм якісного обслуговування. Критерій оцінки якості готельних послуг для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого і очікуваного. Критерієм задоволення споживача є бажання повторно відвідати і порекомендувати готель і залучити у готель більше споживачів серед знайомих і родичів.

Індустрія гостинності введенням стандартів на обслуговування, застосуванням сертифікації послуг визначає способи і критерії оцінки якості своєї діяльності і дозволяє створювати у споживачів впевненість у тому, що зручності чи послуги надаються туристу в рамках чітко визначених норм і правил. Сертифікація послуг готелів є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їх безпеку для споживача. Класифікація готелів повинна враховувати їх відповідність як технічним вимогам галузевого стандарту, так і якісним характеристикам обслуговування.

Роль і значення якості постійно зростає під впливом розвитку технологій і потреб людини. Основна відмінна риса послуг полягає в їх невідчутності. Споживачі звикли мати справу з матеріальними речами і насторожено ставляться до того, що не можна «потримати».

Основне завдання організацій, що надають послуги, полягає в тому, щоб дати споживачам матеріальні докази високої якості і переваги даної послуги, а також вигод, які отримає споживач, якщо послугою скористається.