

ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Смоколіна А.В., гр. ГРС-31,

Шкадова Г.О., гр. ГРСз-49М

Науковий керівник – доц. **Варипаєва Л.М.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

В умовах виникнення ринкових відносин в Україні сертифікація та експертиза готельних послуг стає практично єдиним засобом захисту споживача. На ряду з традиційними методами і засобами забезпечення якості послуг все більш широке поширення набуває сертифікація, що включає в себе проведення експертизи готельних послуг, які надаються споживачам.

Якість послуг являє собою сукупність властивостей і характеристик результату взаємозв'язку процесів і процедур, яка характеризується жорстким дотриманням певних правил і вимог споживачів. Якість послуг має відповідати певним стандартам.

Поняття «якість» позначає сукупність властивостей і характеристик послуги, що відповідають певним стандартам і задовольняють вимогам споживачів.

Цілі проведення експертизи в сфері послуг: захист споживачів туристичних та готельних послуг від недобросовісної діяльності організацій, які їх пропонують; захист життя, здоров'я споживача; підтвердження заявлених показників якості туристського обслуговування; формування сприятливого громадського, правового та економічного середовища для інтенсивного розвитку туристичного та готельного бізнесу; розробка заходів державної підтримки туризму як важливого сектора економіки.

Будь-яка структура готельного підприємства приречена на невдачу, без застосування на підприємстві стандартів обслуговування. Стандартизація робіт по обслуговуванню робить працю кожного учасника процесу максимально ефективною, і спрощує контроль над якістю робіт.

У дослідженнях готельних послуг, як правило, буде використовуватися експертна оцінка якості готельних послуг. Перевагами експертної оцінки є об'єктивність, усереднена оцінка і можливість оцінки якості послуг, що надаються окремими підрозділами готелю. Завданнями експертної оцінки є: забезпечити об'єктивну оцінку об'єкта експертизи; виробити альтернативні варіанти рішень; вибрати найбільш ефективне рішення.