

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ

ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

М. Стригунова,

кандидат технічних наук, завідувач кафедри,

М. Читалкіна, старший педагог-організатор, Інститут атомної енергетики,

Севастопольський національний університет ядерної енергії та промисловості, м. Севастополь

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

М. Стригунова, кандидат технических наук, заведующая кафедрой,
М. Читалкина, старший педагог-организатор, Институт атомной энергетики,
Севастопольский национальный университет ядерной энергии и промышленности, г. Севастополь

HOTEL SERVICES QUALITY ASSESSMENT

M. Strygunova, Candidate of Technical Sciences, Department Head,
M. Chytalkina, Senior Teacher-Organizer, Institute of Atomic Energy,
Sevastopol National University of Nuclear Energy and Industry, Sevastopol

У статті представлено аналіз законодавчої та нормативної бази оцінювання якості готельних послуг з метою виявлення їхніх недоліків.

Індустрія готельного бізнесу склалася із сектору засобів розміщення, представленого готельними підприємствами різного типу: готелів, мотелів, апартаментів, баз відпочинку, санаторіїв. У класичному розумінні готель — це підприємство будь-якої організаційно-правової форми власності, що надає готельні послуги, не обмежені щоденним прибиранням постелі, кімнати і санвузлів [1].

Для залучення клієнтів готельні підприємства надають послуги не тільки із проживання та харчування, але й транспорту, зв'язку, розваг, екскурсій, медичного обслуговування, спортивних послуг тощо. Але не всі власники готельних підприємств замишляються про задоволеність споживача.

Діяльність щодо оцінювання якості готельних послуг регламентується законодавчою та нормативною базами [1—8].

Відповідно до [5], споживач — громадянин, який купує, замовляє, використовує або має намір придбати або замовити товар (роботу, послугу) для власних побутових потреб. Основними споживачами готельних послуг є особи у віці від 18 до 45 років.

Згідно із Законом [2] з 1999 року в країні ведуться роботи щодо обов'язкової сертифікації готельних послуг з метою встановлення відповідності цих послуг вимогам нормативної документації. Багато готельних підприємств не проходять сертифікації і надають клієнтам неякісні послуги.



М. Стригунова



М. Читалкіна

Сертифікація послуг з тимчасового проживання здійснюється за правилами [3], які встановлюють процедуру її проведення з метою забезпечення безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їхнього майна й охорони навколишнього середовища.

У [4] класифікуються засоби розміщення та висуваються загальні вимоги до матеріально-технічної бази та послуг. Згідно із [4] засоби розміщення поділяються на такі:

- колективні — місця для ночівлі у кімнаті або іншому приміщенні, де кількість місць не перевищує певний мінімум (для групи осіб більше, ніж одна родина), а всі місця підлягають єдиному керівництву й оплаті згідно зі встановленими цінами;

