

# МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

А. С. КАПЛІНА

(Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет економіки і торгівлі»)

**Анотація.** *Мета статті* полягає в дослідженні методичних підходів до оцінки якості готельних послуг. **Методика дослідження.** *Вирішення поставлених у статті завдань здійснено за допомогою таких загальнонаукових і спеціальних методів дослідження: аналізу та синтезу, систематизації та узагальнення, діалектичного підходу.* **Результати.** *У статті розглянуто питання технологічного процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства, удосконалено методу моделювання системи обслуговування готелів, запропоновано виокремлення таких процесів обслуговування в готелі, як прихований, затінений і демонстраційний.* **Практична значущість результатів дослідження.** *У статті встановлено, що найвищий рівень якості обслуговування в готелях можливо досягти за рахунок комплексного підходу.*

**Ключові слова:** *методичний підхід, підприємства готельного господарства, система, процес обслуговування, якість обслуговування.*

**Постановка проблеми в загальному вигляді та зв'язок із найважливішими науковими чи практичними завданнями.** Нині поширеним є вдосконалення системи якості обслуговування споживачів методом математичного моделювання. Особливо це актуально для засобів розміщення, що представляють складну систему, на яку впливають низка зовнішніх і внутрішніх факторів.

Технологічний процес обслуговування споживачів у готелях включає стандартний перелік послуг, що надаються гостю, але він може бути варіативним у технологічному циклі. Також слід зазначити, що завжди зберігається послідовність надання основних послуг на кожному етапі процесу: бронювання місць; прийом, реєстрація і розміщення гостя; виїзд та остаточна оплата послуг готелю.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В основу моделювання системи обслуговування готелю покладено методу, авторами якої є П. Столярчук, В. Юзевич і Н. Сусол [1, с. 143–151]. Ця методика запропонована для повносервісних закладів ресторанного господарства й адаптована нами для засобів розміщення, зокрема готелів.

**Формування цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є дослідження методичних підходів до оцінки якості готельних послуг

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.

Структура системи обслуговування в готелі передбачає виокремлення сукупності всіх структурних елементів обслуговування в готелі, з відповідними вхідними й вихідними параметрами процесу (рис. 1).

Така постановка питання дозволяє формувати механізми управління системою обслуговування в готелі, яка представляє сукупність процесів  $X_1 \dots X_n$ : зустріч гостей; прийом, реєстрація; облік зайнятих номерів, попередніх замовлень; забезпечення відпочинку гостей при реєстрації; забезпечення зберігання речей і одягу гостей; забезпечення охорони гостей; забезпечення санітарно-гігієнічних потреб гостей; розміщення гостей; надання послуг під час перебування гостя; розрахунок і вибуття гостя.

Дослідження системи обслуговування в готелях регіону показало різні підходи у ви-

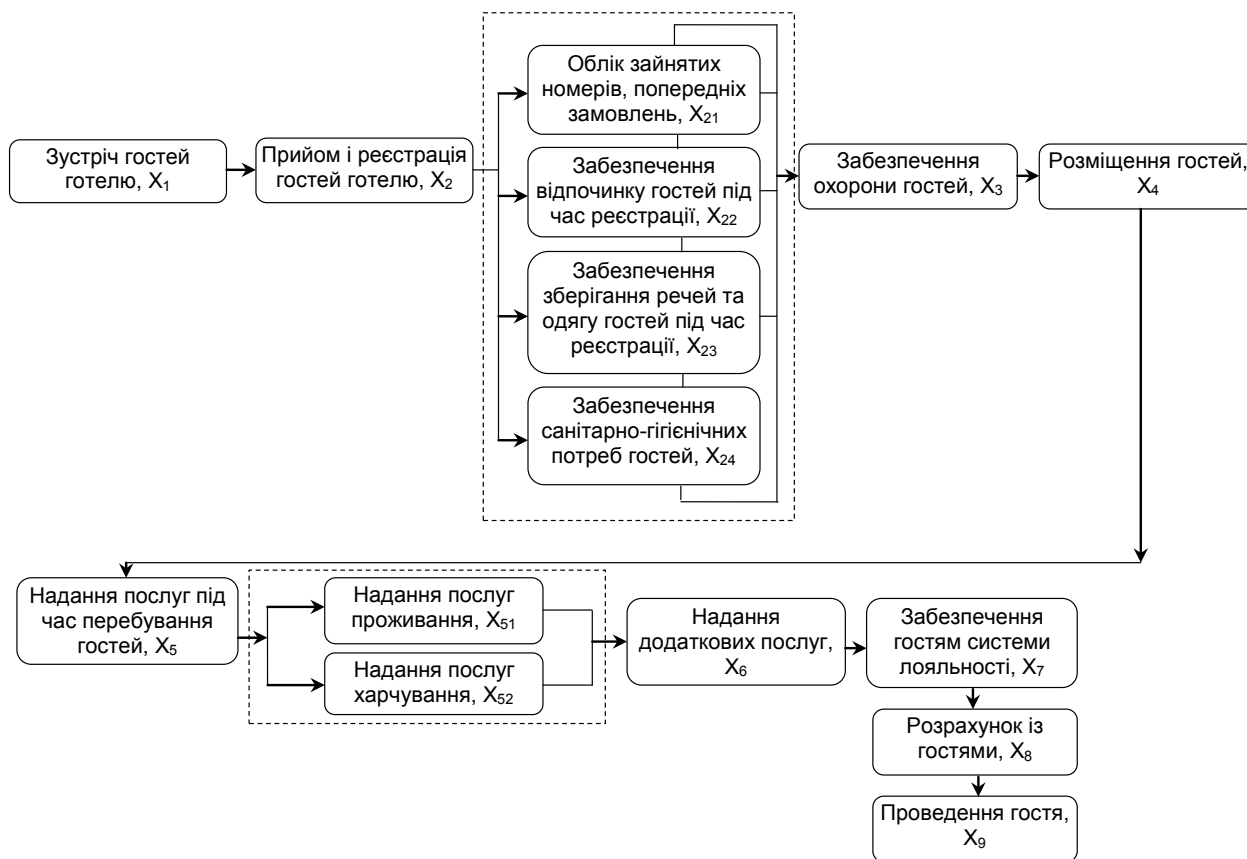


Рис. 1. Структура системи обслуговування в готелі [розроблено автором на основі [1]]

конанні однакових операцій під час обслуговування. Як і в методиці [1, с. 143], це обумовило проведення класифікації і диференціації процесів обслуговування споживачів у готелі за відмінними особливостями з урахуванням якісних і кількісних ознак виконання операцій.

Відомо [1, с. 144], що відмінними особливостями процесу обслуговування споживачів є взаємодія під час виконання певної операції персоналу із споживачем.

Вона може відбуватися безпосередньо на очах споживача (пряма дія) й опосередковано (споживач лише бачить результат його діяльності).

Разом із тим ще однією особливістю є доступність спостереження за виконанням певної операції: робоче місце для споживача буде відкрите повністю, частково, або взагалі недоступне для спостереження.

Авторами П. Столярчук, В. Юзевич і Н. Суол запропоновано класифікувати за даними ознаками виконання процесів обслуговування

в повносервісних закладах ресторанного господарства на демонстраційний тип, затінений тип і прихований тип виконання процесу. Цю класифікацію безпосередньо у представленому авторами вигляді можливо застосувати лише для підрозділу харчування, для інших підрозділів вона змінює наповненість.

Так пряма взаємодія (демонстраційний тип) виконавця і споживача протягом процесу обслуговування (прийому і реєстрації гостей готелю,  $X_2$ ) відбувається під постійним спостереженням гостя, а якість процесу він може відчутти від налагодженої, професійної роботи чергового адміністратора, який зможе його зареєструвати й розмістити в лічені хвилини.

Пряма та опосередкована взаємодія виконавця і споживача (затінений тип), коли надається можливість частково спостерігати виконання певних операцій, а іншу частину дій затінюють ( $X_{51}$ ). Послуга проживання передбачає проведення в номері прибиральних робіт за відсутності гостя, але, як результат взаємодії із споживачем, є залишений комп-

лімент від покоївки (рушник у вигляді серця, живі квіти у вазі, фрукти та ін.). Обслуговування в номерах (служба «Room service»), послуга харчування ( $X_{52}$ ), процес виробництва кулінарної продукції в цехах є затіненими, а оформлення страв для подачі споживачу – частково доступним.

Взаємодія виконавця із споживачем відбувається через результат процесу (прихований тип), коли всі операції виконуються в місцях, недоступних для спостереження (для готелю це  $X_6$  – надання додаткових послуг із прання і прасування білизни).

Завдяки запропонованим типам виконання процесів обслуговування споживачів, можливо здійснити оптимізацію процесів обслуговування для підвищення їх якості й забезпечення високого рівня сервісу в готелі. На першому

етапі передбачаємо встановити показники якості системи обслуговування. Для цього якість обслуговування виразимо через сукупність узагальнених показників: комплексність послуги через ступінь задоволення споживача; якість роботи персоналу [1, с. 144]; якість матеріально-технічного стану номерного фонду та приміщень торговельної групи ресторану, бару або кафе, де відбувається безпосередньо процес обслуговування.

На наступному етапі визначаємо структурні взаємозв'язки й формуємо систему даних процесу обслуговування споживачів в готелі (рис. 2). Разом з узагальненням показників якості обслуговування готелю, проводимо диференціювання його рівня відповідно до типу тих процесів обслуговування, що виконуються в готелі (рис. 3).

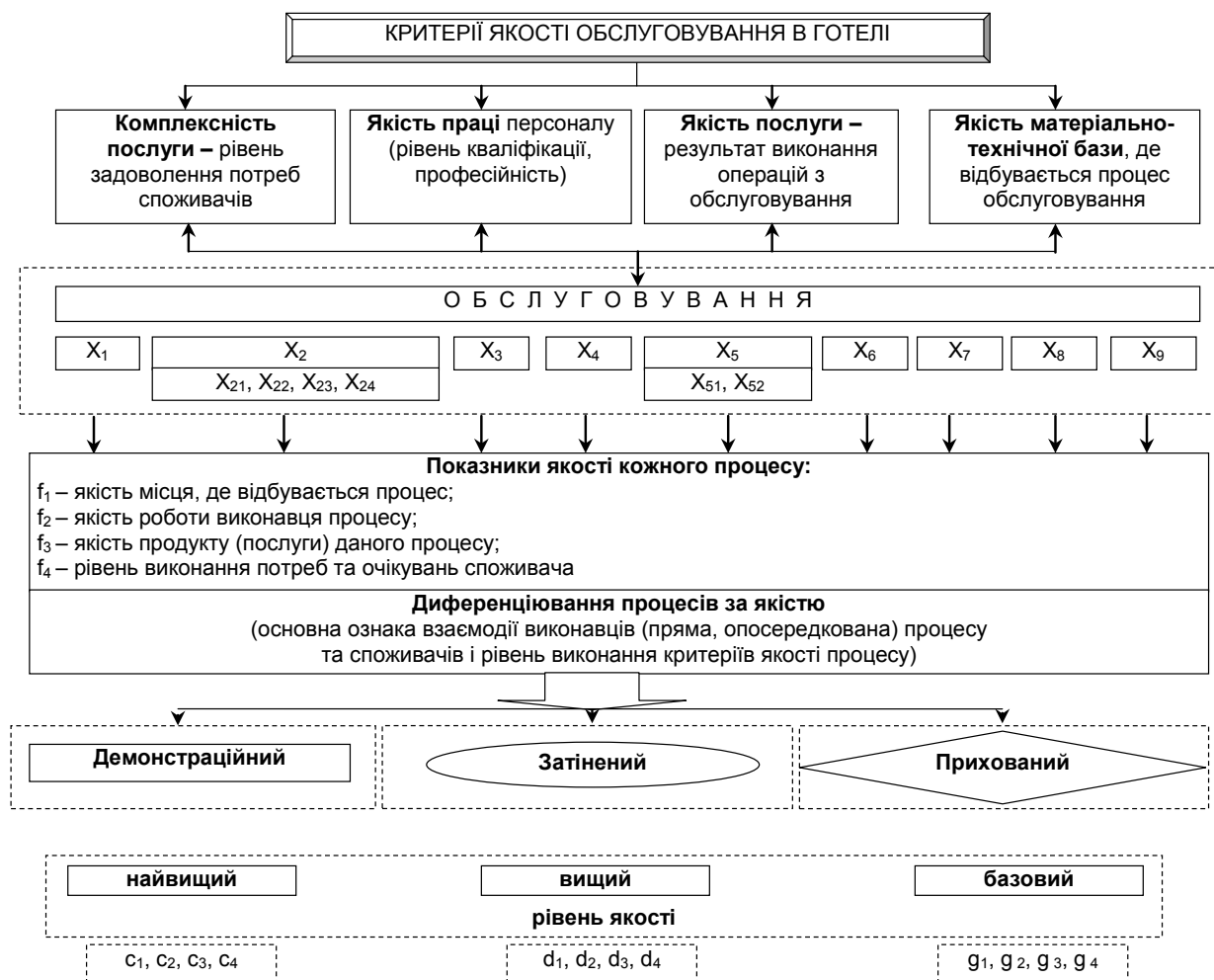


Рис. 2. Систематизація даних і структура взаємозв'язків процесу обслуговування в готелі [удосконалено й адаптовано автором за [1]]

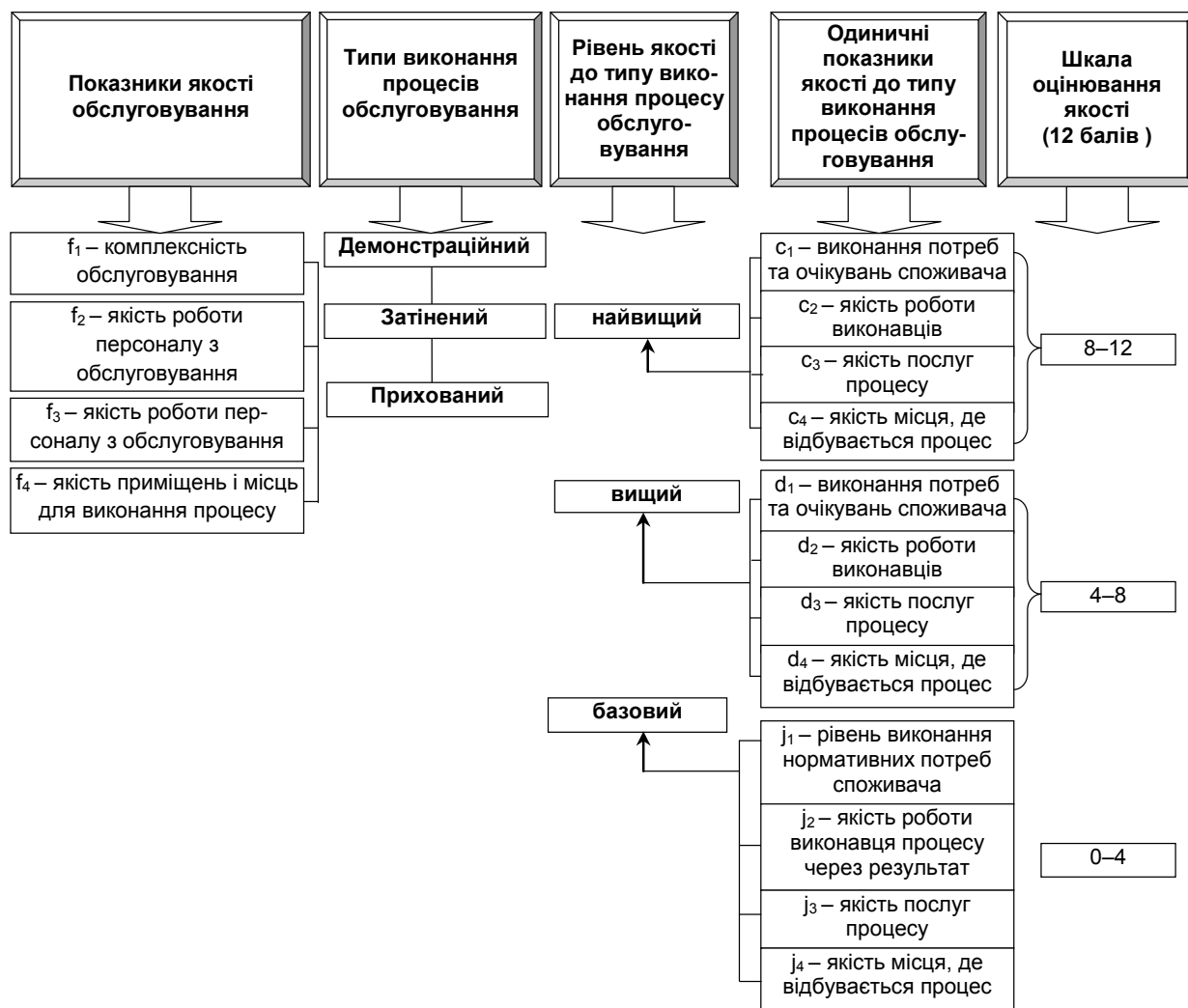


Рис. 3. Диференціювання рівня обслуговування за типом виконання процесів [удосконалено й адаптовано автором за [1]]

Формування показників для оцінки якості обслуговування в готелі є доволі складним процесом, адже вони, зважаючи на їх комплексність, не піддаються безпосередньому виміру [1, с. 170]. Тому вони підлягають диференціації на більш прості об'єкти.

На думку авторів [1, с. 146], найвищий рівень якості обслуговування в ресторані можливо досягти за рахунок демонстраційного типу виконання процесу, де споживач спостерігає за ходом виконання операцій із виробництва кулінарної продукції, але й вони не завжди можуть також бути доцільними для різних типів підприємств. З цього погляду для готелів найбільш застосованим є комплексний підхід до виконання різних типів процесів обслуговування і найбільшого ефекту можливо

досягти в разі поєднання демонстраційного, затіненого та прихованого процесів.

На першому етапі процесу оцінки якості обслуговування в готелі аналізуємо рівень якості виконання процесів на діючих підприємствах галузі (готель № 1 і готель № 2) (табл. 1).

Використовуємо 12-бальову шкалу із градацією за рівнями: базовий – 0–4 бали; вищий – 4–8 балів; найвищий – 8–12 балів.

У готельному господарстві є такі процеси обслуговування, які дозволяють підвищити рівень сервісу та стати конкурентною перевагою готелю. З огляду на це, пропонуємо такі процеси об'єднати під загальною назвою «Конкурентні».

Вони будуть своєчасною реакцією на зміни в готелі, сприятимуть розробці ринкових під-

Таблиця 1

## Рівень якості системи обслуговування в готелях (№ 1, № 2)

Процеси	Готель № 1 («Алмаз») (П- $X_{21}$ , К- $X_6$ )	Готель № 2 («Турист») (П - $X_{21}$ , К- $X_7$ )	Базовий рівень у балах
1	2,0	3,0	4
$X_1$	4,4	4,0	4
$X_2$	3,9	3,8	4
$X_{21}$ (П*)	4,0	3,6	4
$X_{22}$	4,2	3,6	4
$X_{23}$	3,8	4,0	4
$X_{24}$	3,8	4,0	4
$X_3$	5,2	4,0	4
$X_4$	5,2	3,8	4
$X_5$	4,2	3,4	4
$X_{51}$	4,2	3,4	4
$X_{52}$	4,2	3,4	4
$X_6$ (К*)	6,2	5,8	4
$X_7$ (К*)	4,4	6,6	4
$X_8$	5,8	5,4	4
$X_9$	4,0	4,0	4

\* К – конкурентні процеси, П – професійні процеси.

ходів, які зможуть: забезпечити міцну перевагу перед конкурентами; вирішувати проблеми сервісу, актуальні в даний момент.

Інші процеси обслуговування, які будуть розраховані на перспективу й пов'язані зі здійсненням сервісу в рамках нормативних вимог тривалий час, але передбачають покращення процесу обслуговування, пропонуємо об'єднати під назвою «Професійні».

На основі даних табл. 1 пропонуємо графічну інтерпретацію рівня обслуговування в готелях, яка дозволяє оцінити рівень сервісу на кожному процесі обслуговування за умови його покращення (рис. 4).

На основі даних табл. 1 пропонуємо графічну інтерпретацію рівня обслуговування в готелях, яка дозволяє оцінити рівень сервісу на кожному процесі обслуговування за умови його покращення (рис. 4).

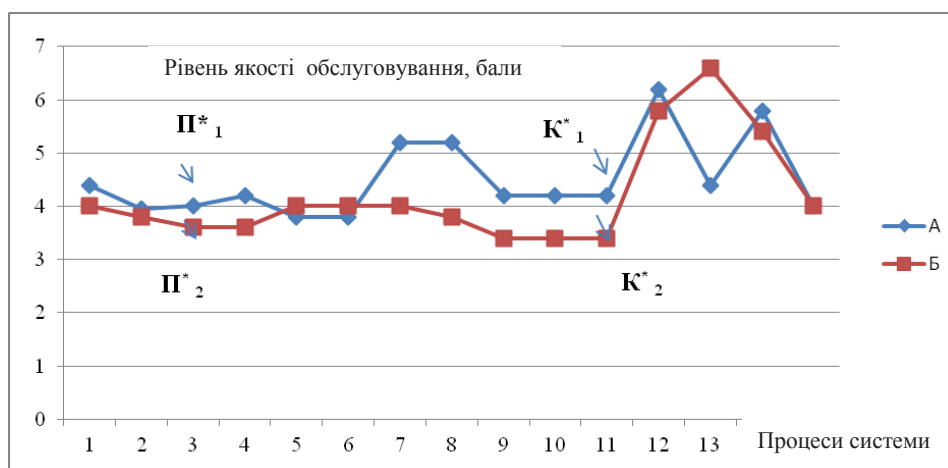


Рис. 4. Рівень якості обслуговування готелів

Примітка. А – готель № 1 («Алмаз»); Б – готель № 2 («Турист»).

Передбачаємо, що конкурентні та професійні процеси будуть відображені в системі обслуговування готелями. Їм відповідатимуть оптимальні точки підвищення рівня якості сервісу в готелях.

Підвищення рівня сервісу відбуватиметься за рахунок визначених раніше диференційних ознак відповідно до рівня якості конкурентних і професійних процесів обслуговування споживачів.

Згідно з [1, с. 147] будуть отримані прирости в точках  $K^*$ ,  $\Pi^* \Rightarrow \Delta K^*$ ,  $\Delta \Pi^*$ .

На наступному етапі, відповідно до [1, с. 147], проводимо оцінку результативності дій, яка передбачає порівняння даних:

- інтегральної оцінки якості до підвищення якості системи обслуговування  $J_1$ ;
- інтегральної характеристики рівня якості сервісу після підвищення якості системи обслуговування в готелі  $J_2$ ;
- відносної зміни інтегральної характеристики  $\Delta J$ , яку розраховуємо за [1, с. 147]:

$$\Delta J = \frac{2(J_2 - J_1)}{J_2 + J_1}; \quad (1)$$

- відносні зміни рівня якості конкурентних процесів  $\Delta K$ :

$$\Delta K = \frac{2(K_1^* - K_1)}{K_1^* + K_1}; \quad (2)$$

- відносного рівня якості професійних процесів  $\Delta \Pi$ :

$$\Delta \Pi = \frac{2(\Pi_1^* - \Pi_1)}{\Pi_1^* + \Pi_1}. \quad (3)$$

Далі застосовуємо формули [1, с. 148] для усереднених значень рівня якості  $U_{S1до}$ ,  $U_{S2після}$  та відносну зміну середнього значення бала рівня якості  $\delta U$  послуг підприємств готельного господарства.

Виходячи з вищезазначеного, розраховуємо характеристики досліджень двох готелів (табл. 2).

Таблиця 2

Значення характеристик підвищення якості обслуговування в готелях

Готель	$J_1$	$J_2$	$\Delta J$	$\Delta K$	$\Delta \Pi$	$U_{S1до}$	$U_{S2після}$	$\delta U$
№ 1	67,55	77,9	0,142	0,128	0,215	4,5	5,2	0,144
№ 2	62,80	72,1	0,138	0,139	0,100	4,2	4,8	0,133

Усереднений бал знаходимо шляхом поділу суми балів за технологічними процесами на кількість процесів до й після підвищення якості обслуговування:

$$U_{S1до} = 67,55/15 = 4,5 - \text{усереднений бал};$$

$$U_{S2після} = 77,9/15 = 5,2 - \text{усереднений бал}.$$

Тоді відповідно до [1, с. 148]:

$$\Delta U = 2(U_{S2} - U_{S1})(U_{S2} + U_{S1}) = 0,144. \quad (4)$$

Зміну значень інтегральних показників представлено на рис. 5.

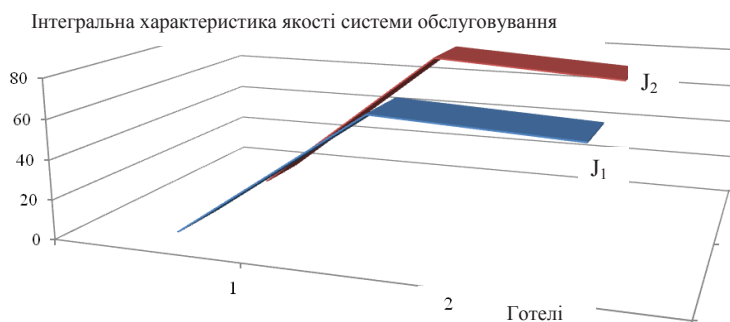


Рис. 5. Зміна значень інтегральних характеристик готелів:

$J_1$  – до підвищення якості обслуговування;  $J_2$  – після підвищення якості обслуговування



**Висновки із зазначених проблем і перспективи подальших досліджень у поданому напрямку.** Отже, аналіз системи підвищення якості обслуговування в готелях показав, що покращення рівня якості обслуговування у двох оптимальних точках призводить до підвищення загального рівня якості сервісу в засобах розміщення. Для досліджуваних готелів зміна інтегральної характеристики для певних ділянок має тенденцію до зростання. Що стосується впливу відмінних процесів на зміну інтегральних характеристик, то він різний і залежить від рівня якості всіх процесів, які відбуваються в системі (конкурентних і професійних).

**А. С. Каплина** (Высшее учебное заведение Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли»). **Методический подход к оценке качества гостиничных услуг.**

**Аннотация.** Цель статьи заключается в исследовании методических подходов к оценке качества гостиничных услуг. **Методика исследования.** Решение поставленных в статье задач осуществлено с помощью таких общенаучных и специальных методов исследования: анализа и синтеза, систематизации и обобщения, диалектического подхода. **Результаты.** В статье рассмотрены вопросы технологического процесса обслуживания на предприятиях гостиничного хозяйства, усовершенствована методика моделирования системы обслуживания гостиниц, предложено выделить такие процессы: скрытый, затененный и демонстрационный. **Практическая значимость результатов исследования.** В статье установлено, что наивысший уровень качества обслуживания можно достичь за счет комплексного подхода.

**Ключевые слова:** методический подход, предприятия гостиничного хозяйства, система, процесс обслуживания, качество обслуживания.

**A. Kaplina** (Poltava University of Economics and Trade). **The methodical approach to the hotel services quality evaluation.**

**Summary.** This article is devoted to methodical approaches research to the hotel services quality evaluation. **Methodology of research.** The objectives of the article implemented by using the following general and specific research methods: analysis and synthesis, systematization and generalization, dialectical approach. **Findings.** There are considered the problems of technological process of the hotel servicing. There is improved the methodic of the hotel's service system modeling. There is proposed determination of such processes as hidden, shaded and demonstrative. **Practical value.** Here is set that the highest level of the hotel service quality can be achieved by complex approach.

**Keywords:** methodical approach, hotels, system, process of servicing, service quality.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Столярчук П. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства / П. Столярчук, В. Юзевич, Н. Сусол // Вимірjувальна техніка та метрологія. – 2008. – № 69. – С. 143–151.

## REFERENCES

1. Stoliarchuk P., Yuzevych V., Susol N. *Vimiriuvalna tekhnika ta metrolohiia*, 2008, no. 69, pp.143–151.