

## ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

DOI: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(7\).2023.1](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(7).2023.1)

УДК [338.488.2:640.4]-047.44-021.4

**О. Б. Куракін**

Черкаський державний технологічний університет

### ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДОЛОГІЧНИХ ПІДХОДІВ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Стаття присвячена дослідженню методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. Досліджено, що якість сервісу є однією зі складових показників ефективності функціонування підприємств готельного господарства. Головною складовою всієї системи сервісу є якість безпосередньо готельної послуги. Аналіз дослідження у галузі оцінки і управління якістю готельних послуг дав можливість визначити, що існуючі методики оцінки якості готельних послуг базуються на моделях поведінки споживачів і забезпечують можливість побудови на їх основі моделей якості послуги. При дослідженні різних складових якості продукту в сфері обслуговування виявлено, що не вирішена проблема формування комплексного, загального методологічного підходу до управління якістю послуг та обслуговування. Основною метою дослідження була розробка оптимальної методики оцінки якості послуг, що дозволило б отримати найбільш достовірні результати, які будуть використовуватись при розробці рішень з управління якістю на підприємстві. Аналіз досліджень та публікацій показав, що дослідження підходів до оцінювання якості готельних послуг та розробка шляхів удосконалення якості готельного продукту є актуальною проблемою, вирішення як комплексного підходу. Відмічено необхідність оцінки ролі конкретного працівника у технологічному процесі обслуговування як невід'ємного фактору, що формує довготривале враження від готельного продукту. Дослідження питання управління якістю готельних послуг здійснено логічно та послідовно. Зокрема, проведено літературний огляд із зазначеної проблематики, проаналізовано сучасні методи оцінки якості готельного обслуговування, визначено, що одним із способів удосконалення механізму управління якістю готельних послуг може бути індивідуальна оцінка результатів роботи персоналу, запропоновано метод бальної оцінки якості роботи персоналу на кожному із етапів гостьового циклу та наведено приклад критеріїв оцінювання роботи працівників. Результати проведеного дослідження можуть бути корисними для працівників сфери туристичного та готельно-ресторанного бізнесу, науковців, викладачів, студентів вищих навчальних закладів тощо.

**Ключові слова:** якість готельних послуг, методи оцінки якості, гостьовий цикл, критерії оцінювання, оцінка роботи персоналу.

**Постановка проблеми** та її актуальність. Якість обслуговування є комплексною категорією та одним з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств. Ступінь задоволення гостей рівнем сервісу є основним об'єктом аналізу, планування і управління. Головною складовою всієї системи якісного обслуговування є якість готельних послуг.

Згідно міжнародного стандарту ISO 9000, якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які здатні задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів. Якість схиляє споживача до обрання певного продукту. Якість обслуговування впливає на рішення гостя обрати проживання в певному готелі, а не в готелі-конкуренті.

Успішна реалізація готельного продукту прямопропорційно залежить від його якості.

Відштовхуючись від вище зазначеного можна відмітити, що комплексна оцінка якості готельних послуг є визначальним етапом в управлінні сервісною діяльністю підприємства.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готель-

них послуг висвітлені у працях як вітчизняних науковців. Так, аналізу переваг і недоліків сучасних методів оцінки рівня якості обслуговування гостей у готельних підприємствах та визначення напрямів застосування цих методів приділили значну увагу Мельник І.М. та Химич Т.В. [4]. У роботі Капліної А.С. [3] досліджено методичні підходи до оцінки якості готельних послуг, та запропоновано вдосконалення системи якості обслуговування споживачів методом математичного моделювання. Можливість використання принципів НАССР у системі управління якістю готельних послуг розглядали Чепурда Л.М. та Куракін О.Б. [8]. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні досліджували Пінчук А.С. та Атанасевич О.Є. [5].

Проте слід відмітити, що прослідковується відсутність оцінки ролі конкретного працівника – учасника технологічного процесу як невід'ємного фактору, що формує нематеріальну складову готельного продукту.

**Мета статті.** На основі дослідження методологічних підходів до оцінки якості розробка оптимальної методики оцінки якості послуг, яка б дала можливість отримати найбільш достовірні результати.

### Виклад основного матеріалу дослідження.

Оцінка якості готельного обслуговування є доволі суб'єктивним і складним завданням, що обумовлено такими причинами:

- їхні послуги характеризуються певними особливостями, що відрізняє їх від товару в речовій формі;
- оцінка показників якості можлива, як правило, тільки із залученням експертів;
- технологічні схеми надання послуг закладами готельного господарства різноманітні й складні, включають багато процесів і учасників;
- оцінка якості послуг вимагає визначення значень багатьох показників, які не завжди пов'язані із оцінкою ступеня задоволеності споживача.

Слід розуміти, що для організації управління якістю готельного продукту необхідно детально розглянути поняття якості послуги. Існує багато підходів до визначення якості обслуговування. Трактують поняття «якість послуги», які стосуються готельного обслуговування наведені у таблиці 1.

Існуючі методики оцінки якості готельних послуг базуються на моделях поведінки споживачів і забезпечують можливість побудови на їх основі моделей якості послуги (таблиця 2).

У процесі дослідження складових якості продукту в готельному господарстві не вирішеною залишається проблема формування комплексного, загального методологічного підходу до управління якістю послуг та обслуговування. Вона зумовлена специфічними характеристиками послуг, що ускладнює створення еталонів якості, які б дозволяли здійснювати контроль над процесом надання послуг до того, як вони будуть реалізовані клієнтам. Оскільки споживач безпосередньо впливає на процес обслуговування, то, як наслідок, якість

послуги не може відповідати постійним стандартам.

Складність процесу оцінювання якості послуги зумовлена необхідністю оцінювати як об'єктивні, так і суб'єктивні фактори. Крім того, важко оцінити вплив окремих складових послуги на її якість.

До факторів, які впливають на якісне обслуговування в готелі належать стан матеріально-технічної бази, прогресивні технології обслуговування, професіоналізм і компетентність персоналу та управління якістю обслуговування.

Сьогодні існує велика кількість методів оцінки якості обслуговування, які використовують аналітики. Характеристика найвідоміших методів оцінки якості готельного сервісу наведена у таблиці 3.

Основним завданням дослідження була розробка оптимальної методики оцінки якості послуг, що дозволило б отримати найбільш достовірні результати, які будуть використовуватись при розробці рішень з управління якістю на підприємстві.

За основу розробленого підходу до оцінки якості послуг готелю були взяті метод «Гарячий гість» та метод точок взаємодії. Запропоновано метод бальної оцінки якості роботи персоналу на кожному із етапів гостьового циклу (рисунок 1).

Оцінювання роботи персоналу здійснюватиметься за п'ятибальною шкалою, характеристика якої представлена у таблиці 4.

Гостю будуть запропоновані типові критерії оцінювання роботи працівників готелю на кожному із етапів гостьового циклу (таблиця 5).

Таким чином, запропоновано кілька послідовних етапів механізму управління якістю готельних послуг, зокрема:

- визначення критеріїв якості послуг;

**Таблиця 1 – Визначення поняття якості послуги**

Трактування поняття якості послуг	Автор або джерело
Це сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або ймовірні потреби	ДСТУ 3862-99
Сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або ймовірних потреб споживача	ДСТУ ISO 9001-2001
Сукупність властивостей і характеристик, що викликають задоволення клієнтів, технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості	П. Столярчук, В. Юзевич, Н. Сусол
Сукупність властивостей і характеристик послуг, які дають можливість задовольняти зумовлені або передбачувані потреби	ISO 8402:1994

*Джерело: [1; 2; 6; 9]*

**Таблиця 2 – Характеристика моделей якості послуг**

Модель якості послуг	Критерії оцінювання
Двофакторна модель	Одночасно оцінюються технічні (матеріально-технічна база засобу розміщення) та функціональні (вплив матеріально-технічної бази на кінцевий результат обслуговування) критерії якості.
Трифакторна модель	Критеріями якості готельних послуг, що оцінюються, є матеріальні (матеріально-технічна база готелю), інтерактивні (обслуговування в момент взаємодії гостя і персоналу) і корпоративні (імідж і ділова репутація підприємства).
П'ятирівнева модель	Критеріями оцінки якості є матеріальність (матеріально-технічна база готелю), надійність (реальність і точність надання послуги), чуйність (бажання персоналу допомогти гостю), впевненість (відповідальність та компетентність персоналу), співпереживання (ввічливість та індивідуальний підхід персоналу).

*Джерело: [5]*

Таблиця 3 – Методи оцінки якості готельного обслуговування

Назва методу	Характеристика методу
Опитування (анкетування) покупців	Покупці, не знаючи стандартів обслуговування можуть не виявити існуючі недоліки у ньому.
Атестація персоналу	Надає можливість об'єктивно оцінити теоретичні знання працівників, проте не дає змогу оцінити їх на практиці.
Метод експертних оцінок	Метод аналізу та оцінки процесу обслуговування, вироблення управлінських рішень на основі думки кваліфікованих експертів.
Методика «Таємний гість»	Проводиться аналіз двох напрямів діяльності підприємства: фізичного середовища та повноти усного представлення послуги.
Метод SERVQUAL	Комплексна шкала для вимірювання споживацького сприйняття якості сервісу.
Метод SERVPERF	Дозволяє виміряти сприйняття гостем якості наданого обслуговування.
Метод «критичних випадків»	Базується на вивченні взаємодії між гостем і представником готелю і забезпечує збір даних без формалізованого підходу до отримання висновків.
Метод Кано	Базується на проведенні опитування, але набір характеристик якості сервісу не визначений, а формується в процесі самого опитування.
Метод розгортання функції якості	Це включення якості, технології та витрат у виробництво й реалізацію послуги таким чином, щоб технологічні особливості послуги надавали споживачам очікувані вигоди чи задоволення. Дозволяє визначити показники якісного сервісу, що відіграють найважливішу роль для гостей.
Метод діаграмного проектування готельної послуги	Схематичне зображення системи управління обслуговуванням споживачів і процесів, які відбуваються в ній. Дає можливість визначити точки взаємодії працівників і гостей на різних етапах гостьового циклу та дослідити їх вплив на кінцеве враження гостя.
Споживчий сценарій надання послуги	Базується на залучення гостя до проектування процесу обслуговування із визначенням критеріїв, що відіграють найважливішу роль в його оцінці якісного сервісу.
Метод точок взаємодії	Оцінюється відповідність характеристик персоналу у процесі взаємодії між зі споживачами у момент виробництва й споживання послуги.

Джерело: [7; 5]

Таблиця 4 – Система оцінювання якості роботи персоналу

Оцінка	Характеристика критерій оцінювання
5 (бездоганно)	Персонал готелю професійно виконує свою роботу, відповідно до критерію задовольняє потреби споживачів
4 (оптимально)	Оцінюється оптимальне виконання роботи персоналу з гостем, подається вся потрібна інформація, але не завжди вона виконується на найвищому рівні
3 (добре)	Персонал працює на середньому рівні, виконує свою роботу не завжди якісно, але допустимо
2 (погано)	Персонал готелю погано виконує свою роботу, гість незадовільно оцінює виконання обов'язків працівника. Персонал не завжди знаходить вихід із ситуації
1 (незадовільно)	Робота персоналу виконується не професійно, подається стисла інформація, яка не задовольняє гостя



Рисунок 1 – Структура гостьового циклу у засобах розміщення

Таблиця 5 – Приклад критеріїв оцінювання роботи працівників на етапі бронювання

Оцінка	Критерії оцінювання згідно із стандартом обслуговування
5	Повне подання інформації про готель, номери, додаткові послуги. Адміністратор професійно, на найвищому рівні відноситься до своєї роботи. Дає чітку відповідь на запитання. Знає 2 іноземних мови.
4	Подання відповідної інформації про номер, адміністратор ввічливо дає відповіді на запитання. По можливості знання розмовної іноземної мови.
3	Подання часткової інформації, те, що цікавить можна розглянути на сайті. Не завжди професійна відповідь на запитання.
2	Подання не повної інформації. Коротка відповідь на запитання. Вся інформація по приїзду гостя.
1	Вся інформація на сайті готелю.

– оцінка якості послуг, що передбачає можливість визначення рівнів якості (абсолютний, відносний, оптимальний).

**Висновки.** Проведений аналіз показав, що майже у всіх джерелах при описанні категорії «якість» виділяють можливість послуги задовольняти всі потреби споживачів. Визначено на основі яких моделей якості послуг формуються підходи до методики її оцінки.

Проведено аналіз найвідоміших методів оцінки якості готельного сервісу та визначено, що існуючі підходи не завжди передбачають індивідуальну оцінку результатів роботи персоналу.

Запропоновано оптимальну методику оцінки якості послуг, що дозволить отримати достовірні результати, які будуть використані в подальшому для розроблення технічних, організаційних та соціально-економічних заходів поліпшення послуг.

#### Список використаних джерел:

1. ДСТУ 3862-99 Ресторанне господарство. Терміни та визначення. [Чинний від 2003-12-01]. Держспоживстандарт України, 2003. С. 181. (Інформація та документація).
2. ДСТУ ISO 9001: 2015. Системи управління якістю. [Чинний від 2001-06-27]. Київ, 2001. 24 с. (Інформація та документація).
3. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. URL: <http://www.journal.puet.edu.ua/index.php/nven/article/view/1401/1598> (дата звернення: 27.01.2023).
4. Мельник І. М., Химич Т. В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14\\_2017\\_ukr/29.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf) (дата звернення: 13.02.2023).
5. Пінчук А. С., Атанасевич О. Є. Шляхи підвищення якості готельних послуг в Україні. URL: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25\\_2018\\_ukr/67.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/67.pdf) (дата звернення: 28.01.2023).
6. Столярчук П., Юзевич В., Сусол Н. Моделювання системи обслуговування у повносервісних закладах ресторанного господарства. *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2008. № 69. С. 143–151.
7. Чепурда Л. М., Таньков К. М., Куракін О. Б. Організація готельного господарства : навчальний посібник. Черкаси : ЧДТУ, 2016. 427 с.
8. Чепурда Л. М., Куракін О. Б. Шляхи удосконалення механізму управління якістю готельних послуг : Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 24-25 березня 2022 року, м. Черкаси [Текст] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Т. 1. Черкаси : видавець Гордієнко Є. І., 2022. С. 7–10.
9. ISO 8402:1994 Quality management and quality assurance. Vocabulary. URL: <https://www.iso.org/standard/20115.htm> (дата звернення: 01.02.2023).

#### References:

1. DSTU 3862-99 (2003) Restoranne hospodarstvo. Terminy ta vyznachennia [Restaurant business. Terms and definitions]. [Chynnyi vid 2003-12-01]. Derzhspozhyvstandart Ukrainy. P. 181. (Informatsiia ta dokumentatsiia).
2. DSTU ISO 9001: 2015 (2001) Systemy upravlinnia yakistiu [Quality management systems]. [Chynnyi vid 2001-06-27]. Kyiv, 24 p. (Informatsiia ta dokumentatsiia).
3. Kaplina A. S. Metodychnyi pidkhid do otsinky yakosti hotelnykh posluh [Methodical approach to evaluating the quality of hotel services]. Available at: <http://www.journal.puet.edu.ua/index.php/nven/article/view/1401/1598> (accessed 27 January 2023).
4. Melnyk I. M., Khymych T. V. Suchasni pidkhody do otsinky yakosti obsluhovuvannia v hotelnykh pidpriemstvakh [Modern approaches to evaluation of service quality at hotel enterprises]. Available at: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14\\_2017\\_ukr/29.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf) (accessed 13 February 2023).
5. Pinchuk A. S., Atanasevych O. Ie. Shliakhy pidvyshchennia yakosti hotelnykh posluh v Ukraini [Ways of improvement of hotel services quality in Ukraine]. Available at: [http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25\\_2018\\_ukr/67.pdf](http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/25_2018_ukr/67.pdf) (accessed 28 January 2023).
6. Stoliarchuk P., Yuzevych V., Susol N. (2008) Modeliuvannia systemy obsluhovuvannia u povnoservisnykh zakladakh restorannoho hospodarstva [Modeling of the service system in full-service restaurants]. *Vymiriuvalna tekhnika ta metrolohiia*, no. 69, pp. 143–151.

7. Chepurda L. M., Tankov K. M., Kurakin O. B. (2016) Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva: navchalnyi posibnyk [Organization of the hotel industry: a study guide]. Cherkasy: ChDTU, 427 p.

8. Chepurda L. M., Kurakin O. B. (2022) Shliakhy udoskonalennia mekhanizmu upravlinnia yakistiu hotelnykh posluh [Ways to improve the quality management mechanism of hotel services]: Materialy XIII Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii "Turystychnyi ta hotelno-restoranni biznes v Ukraini: problemy rozvytku ta rehuliuвання": 24-25 bereznia 2022 roku, m. Cherkasy [Tekst]: u 2-kh tomakh / M-vo osvity i nauky Ukrainy, Cherkas. derzh. tekhnol. un-t. T. 1. Cherkasy: vydavets Hordiienko Ye. I., pp. 7–10.

9. ISO 8402:1994 Quality management and quality assurance. Vocabulary. Available at: <https://www.iso.org/standard/20115.htm> (accessed 01 February 2023).

**Oleksandr Kurakin**

Cherkasy State Technological University

### STUDY OF METHODOLOGICAL APPROACHES TO EVALUATING THE HOTEL SERVICES QUALITY

*The article is devoted to the study of methodological approaches to the assessment of the hotel services quality. It has been studied that the quality of service is one of the constituent indicators of the efficiency of the hotel enterprises operation. The main component of the entire service system is the quality of the hotel service itself. The analysis of the research in the field of evaluation and management of the hotel services quality made it possible to determine that the existing methods of evaluation of the hotel services quality are based on models of consumer behavior and provide the opportunity to build service quality models on their basis. When researching various components of product quality in the service sector, it was found that the problem of forming a comprehensive, general methodological approach to service and service quality management has not been resolved. The main goal of the study was to develop the optimal method of assessing the quality of services, which would allow obtaining the most reliable results that will be used in the development of quality management solutions at the enterprise. The analysis of research and publications showed that the study of approaches to evaluating the hotel services quality and the development of ways to improve the quality of the hotel product is an urgent problem, to be solved as a comprehensive approach. The need to assess the role of a specific employee in the technological process of service as an integral factor that forms a long-term impression of a hotel product is noted. The study of the issue of hotel service quality management was carried out logically and consistently. In particular, a literature review was carried out on the mentioned issues, modern methods of assessing the hotel service quality were analyzed, it was determined that one of the ways to improve the mechanism of managing the quality of hotel services could be an individual assessment of the results of the staff's work, a point method of assessing the quality of the staff's work at each of the stages of the guest cycle was proposed and an example of the criteria for evaluating the work of employees is given. The results of the conducted research can be useful for workers in the field of tourism and hotel and restaurant business, scientists, teachers, students of higher educational institutions, etc.*

**Key words:** hotel services quality, quality assessment methods, guest cycle, assessment criteria, staff performance assessment.

Статтю подано до редакції 04.02.2023