

свої справи та є невід'ємною частиною забезпечення високої якості туристичних послуг.

### Список використаних джерел

1. Опря Б. О. (2022). Особливості екскурсійної майстерності екскурсовода. URL: <http://surl.li/saziu>
2. Галасюк С. С., Нездойминов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навчальний посібник. Херсон: Олді Плюс. 2019. 248.
3. Слатвінська Л. А. Організація екскурсійної діяльності: навчальний посібник. (2022). URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi72/0053098.pdf>
4. Бути професійним екскурсоводом. URL: <https://tourguideprofessionalassociation.com/being-a-professional-tour-guide/> (дата звернення: 28.03.2024)
5. Розвиток комунікативних навичок для екскурсоводів. URL: <https://www.globaltravelnews.com/developing-communication-skills-for-tour-guides/> (дата звернення: 28.03.2024)
6. Мистецтво оповідання історії для екскурсоводів. URL: <https://guidego.com/narrative-storytelling-tour-guides/> (дата звернення: 28.03.2024)

**Демчук М. В.**

Одеський національний економічний університет  
*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

**Шикіна О. В.**

### МЕТОДИ ОЦІНКИ РІВНЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Питання оцінки якості обслуговування залишається актуальним не тільки в готельній галузі, а й сфері послуг загалом. У готельному бізнесі якість обслуговування відіграє вирішальну роль у залученні та задоволенні клієнтів. В сучасній практиці використовують різноманітні методи для оцінки якості обслуговування. На підприємствах готельного господарства застосовують такі

методи: усне опитування, анкетування, експертний метод, SERVQUAL, SERVPERF та діаграма К. Ісікави [1].

Метод усного опитування полягає у тому, щоб провести опитування гостей під час перебування у готелі або найчастіше при їх виїзді із готелю. Зазвичай адміністратори запитують чи сподобалось гостям проживання у даному готелі та чи задоволені вони наданими послугами. Якщо гості отримали негативний досвід, то запитують детальніше про цей аспект.

Метод анкетування. Коли гості від'їжджають із готелю їх можуть попросити заповнити анкету рівня задоволення гостя. В них вони можуть висловити свої думки про рівень обслуговування та якість наданих послуг. Аналіз таких анкет дозволяє усвідомити реальну ситуацію, яка складається в готелі з точки зору його клієнтів [2].

Експертний метод. Для оцінки якості обслуговування у готелі даним методом залучають кваліфікованих експертів або спеціалістів, які мають великий досвід роботи в готельній галузі. Експерти оцінюють якість обслуговування відповідно до визначених критеріїв, використовуючи свій досвід та професійні знання. Після оцінки кожного критерію вони аналізують результати, виявляють позитивні та негативні сторони обслуговування, на основі яких можуть надати рекомендації щодо покращення якості обслуговування в готелі.

Метод SERVQUAL є інструментом для оцінки якості обслуговування, який використовується для вимірювання перцепції клієнтів про якість послуг. Суть методу полягає у порівнянні між очікуваннями клієнтів щодо обслуговування та їхнім фактичним досвідом.

При використанні моделі SERVQUAL враховуються п'ять основних критеріїв, які формують ідеальний рівень обслуговування [3]:

– Відчутність (Tangibles). Тобто все матеріальне, що можуть відчути гості за допомогою органів почуттів (зовнішній вигляд готелю, його обладнання та зовнішній вигляд працівників);

– Надійність (Reliability). Здатність готелю надавати послуги належним

чином та своєчасно;

– Чуйність (Responsiveness). Готовність персоналу реагувати на потреби та запити гостей.

– Впевненість (Assurance). Під впевненістю розуміється здатність представника організації викликати довіру у гостя та враження про його компетентність у наданні послуг, які він пропонує. Чим більш професійним є відношення співробітника до клієнта, тим більше довіри це викликає у гостя.

– Емпатія (Empathy). Емпатія - це особливий підхід до кожного окремого гостя, що ґрунтується на розумінні та врахуванні його унікальних особливостей. Це прагнення до розуміння індивідуальних потреб та бажань гостя з метою задоволення їх шляхом надання професійного та персоналізованого сервісу.

Гості заповнюють анкети, в яких їм пропонується оцінити якість обслуговування на основі п'яти критеріїв SERVQUAL. Для кожного критерію їм пропонується оцінити, наскільки вони вважають, що готель відповідає їхнім очікуванням. Після збору відповідей проводиться аналіз результатів, в якому порівнюються очікування та фактичний досвід гостей. Це дозволяє ідентифікувати області, де готель відповідає або не відповідає очікуванням клієнтів.

Метод SERVPERF – це модифікація методу SERVQUAL. Він базується лише на фактичному досвіді клієнтів, а не на їхніх очікуваннях. Це дозволяє більш точно визначити, наскільки клієнти задоволені наданими послугами і які аспекти обслуговування потребують поліпшення.

«Діаграма Ісікави» або «риб'ячий скелет» – це метод аналізу причинно-наслідкової залежності. Він є графічним засобом для візуалізації зв'язків між різними факторами, що впливають на певну проблему або ситуацію. К. Ісікава вказує на те, що якість охоплює не лише якість продукції, а також аспекти післяпродажного обслуговування, управління і самої компанії та її персоналу.

Кожен з цих методів має як переваги так і недоліки. Переваги та недоліки методів представлені у табл. 1.

## Переваги та недоліки методів оцінювання рівня обслуговування

Назва	Переваги	Недоліки
1	2	3
Метод усного опитування	Безпосередній зворотній зв'язок, низька вартість, деталізація відповідей, легко утримувати увагу.	Суб'єктивність, деякі люди можуть давати неправдиві коментарі, обмеженість у часі.
Метод анкетування	Анонімність, масштабність (анкети можуть бути розповсюджені на велику кількість гостей), не вимагає багато фінансових витрат, відсутній вплив на опитуваних.	Незацікавленість, обмеженість інформації (анкети можуть не охоплювати всі аспекти досвіду гостей), низька якість відповідей, навмисне завищення або заниження оцінки.
Експертний метод	Аналіз професіоналами з великим досвідом, незалежність експертів, комплексний підхід, експерти можуть надати професійні рекомендації.	Велика вартість, суб'єктивність (кожен експерт може мати різні оцінки одного і того самого підприємства, великі витрати часу на організацію.
Метод SERVQUAL	Комплексна оцінка (дозволяє провести оцінювання різних елементів), стандартизований підхід, легкість у використанні, виявляє основні напрямки для поліпшення роботи підприємства не потребує спеціальної підготовки перед використанням.	Обмеженість у визначенні очікувань гостей, аналіз великої кількості відповідей займає багато часу, гості можуть не уважно заповнювати всі частини анкети, незацікавленість.
Метод SERVPERF	Оцінка фактичного досвіду дає більш об'єктивну картину про враження гостей, простіший аналіз результатів порівняно з іншими методами, менший ризик спотворення результатів.	Без очікування складніше виявити область, яку необхідно покращити, можливе неврахування унікальності обставин, складність визначення критеріїв для оцінки.
Діаграма Ісікави	Візуалізація проблеми полегшує розуміння складної ситуації, спільна робота у команді, системний підхід.	Побудова діаграми вимагає значних зусиль та витрат часу, неоднозначність причинно-наслідкових зв'язків, складність аналізу якщо є багато факторів впливу.

Джерело: складено автором на основі [4-5]

Використання даних методів дозволяє систематично оцінювати та покращувати рівень обслуговування. Кожен з цих методів має свої переваги та недоліки, але їх комбінація дозволяє отримати більш повну та об'єктивну картину якості обслуговування та підтримувати його на високому рівні.

## Список використаних джерел

1. Лямова М.А. Методи оцінки рівня якості туристичних послуг. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 10.04.2019 р. Одеса: ОНЕУ, 2019. С. 643-645.
2. Круковська О. В. Оцінка якості продукції та якості послуг готельно-ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2023. Вип. 56. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-3>.
3. Модель SERVQUAL - ефективний спосіб вимірювання сервісу: презентація. SlideShare. URL: <https://www.slideshare.net/RostyslavDmytruk/servqual-pptx>.
4. Куракін О. Б. Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. Інновації та технології в сфері послуг і харчування. 2023. Вип. 1 (7) . С. 5-9. URL: [https://doi.org/10.32782/2708-4949.1\(7\).2023.1](https://doi.org/10.32782/2708-4949.1(7).2023.1)
5. Рябенька М.О. Оцінка якості послуг у готелях і ресторанах. Економіка та управління підприємствами. 2020. Вип. 52-2. С. 46-51. URL: <http://surl.li/rkbqj>

**Димитрієва А. А.**

Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

**Нєчева Н. В.**

## ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Сфера гостинності є комплексом галузей, основне завдання яких полягає в обслуговуванні туристів під час їхнього перебування поза місцем постійного проживання. Це включає в себе готельний бізнес, ресторани, кафе, кейтерингові послуги, туристичний та розважальний бізнес, а також інші види діяльності, спрямовані на забезпечення комфорту, харчування, розваг та інших потреб туристів. Сфера гостинності є важливою складовою туристичної індустрії та має велике значення для економіки багатьох країн, оскільки вона забезпечує