

2. Благун І. Ю. Проблеми неплатоспроможності та банкрутства підприємств в економіці України / І. Благун // Економіст (укр.). – № 9. – 2009. – С.46–49.

3. Закон України «Про відновлення платоспроможності боржника або визнання його банкрутом» від 30 червня 1999 р. N 784–XIV // Офіційний сайт «Законодавство України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.zakon1.rada.gov.ua](http://www.zakon1.rada.gov.ua).

4. Офіційний сайт Державної служби статистики України: [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.

5. Подольська В.О. Фінансовий аналіз: навч. посіб./ В.О. Подольська, О.В. Яріш. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 488 с.

**УДК 330.3:338.48**

**Сидорук С.В., к.е.н., ст. викладач**

**Луцький національний технічний університет**

## **ІНСТРУМЕНТИ ПРОЕКТУВАННЯ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Досліджено типи якості готельних послуг з врахуванням технічних та функціональних аспектів. Розгляд якості готельних послуг за технічним аспектом дає можливість контролювати стандартне та гарантійне забезпечення процесу реалізації готельних послуг. Якість готельних послуг за функціональним аспектом передбачає виконання функціональними структурними підрозділами сфери готельних послуг покладених на них обов'язків.

**Ключові слова:** якість, готельні послуги, технічна якість, функціональна якість.

Sidoruk S. V.

## **TOOLS DESIGN QUALITY ASSESSMENT OF HOTEL SERVICES**

Investigated types of quality hotel services taking into account the technical and functional aspects. Consideration of quality hotel services on the technical aspect makes it possible to control the standard warranty and ensure the implementation of hotel services. The quality of hotel services for the functional aspect involves the functional structural units hospitality services entrusting their duties. Criteria for evaluating the technical quality of hotel services include the following:

- standard compliance;
- star- hotels;

- customer service in hotel establishments;
- range of hotel services.

Criteria for evaluating the functional quality of hotel services by functional areas include the following:

- the criterion of consumer loyalty;
- access to hotel services;
- quality catering;
- the quality of transport services;
- image positioning regions that implement hotel services.

Singling out the types of quality hotel services aimed at providing long-term continuous operation to meet the needs of consumers of hotel services aimed at fundamental changes in hotel services, which should focus on the implementation of quality hotel services. That in turn will help to expand or conquer new markets, achieve a level of service quality that exceeds the level of the leading hotels, focus on the needs of specific customer segments or the regions, the development of service functionality are implemented to improve the new principles important indicators of quality hotel services.

Methods of measuring the technical quality of hotel services through a universal system of classification categories of hotels, the use of loop as hotel services model Hronruza K., GAP-model, SERVQUAL model and DTR. Methods for measuring the functional quality of hotel services include assessment of the quantitative composition "hotel service schools for beginners" in parts of the country and testing program "mystery shopping" in the regions.

Improving any component of quality hotel services of the above will give a significant effect of improving customer satisfaction from the services rendered. However, improvement of the element as technical quality, requires significant costs money (for example, creating a certain image at the expense of marketing activities) and a relatively long period of time to form the image in the eyes of consumers high school placement. While such components as functional quality and quality, which is based on the properties and characteristics of services are the most affordable, which does not require significant capital investment resources in improving the quality of services for local hospitality establishments.

**Keywords:** quality, hotel services, technical quality, functional quality.

Сидорук С.В.

## **ИНСТРУМЕНТЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Исследованы типы качества гостиничных услуг с учетом технических и функциональных аспектов. Рассмотрение качества гостиничных услуг по техническим аспектом дает возможность контролировать стандартное и гарантийное обеспечение процесса реализации гостиничных услуг. Качество гостиничных услуг по функциональному аспекту предусматривает выполнение

функциональными структурными подразделениями сферы гостиничных услуг возложенных на них обязанностей.

**Ключевые слова:** качество, гостиничные услуги, техническое качество, функциональное качество.

**Постановка проблеми у загальному вигляді і її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями** Особливу актуальність набуває проблема забезпечення відповідного рівня якості послуг підприємств індустрії гостинності за умови недостатнього досвіду її розвитку в Україні. Такі обставини вимагають перегляду інструментів проектування оцінки якості готельних послуг в регіоні з позицій технічних та функціональних аспектів.

Розгляд якості готельних послуг за технічним аспектом дає можливість контролювати стандартне, нормативне, гарантійне забезпечення процесу реалізації готельних послуг в регіонах країни, а якість готельних послуг за функціональним аспектом передбачає виконання функціональними структурними підрозділами сфери готельних послуг покладених на них обов'язків. На сьогоднішній день наукові дослідження з питань оцінки якості готельних послуг набуває особливої актуальності і знаходиться у процесі становлення, яке ускладнено економічними відносинами та постійним удосконаленням і поглибленням існуючих наукових положень. У сучасних умовах функціонування та розвитку ринкового середовища визначальним у забезпеченні конкурентного статусу готельних закладів є покращання якості готельних послуг відповідно до міжнародних вимог і стандартів.

**Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми.** Апілат О.В., Баумгартена Л.В., Биковський В.В., Ополченова С.В., Мейланової І. А., Швець І.Ю., Altuntas S., Mhamdi S., Teodorescu N. дозволив визначити основні складові, які характеризують спроможність сфери туризму країни надавати якісні туристичні послуги [1-5]. Разом з тим значна частина питань, пов'язаних з визначенням оцінки якості готельних

послуг, залишається поза увагою дослідників і потребує подальшої розробки, розрахунків та систематизації.

**Цілі статті.** Метою роботи є визначення інструментів проектування оцінки якості готельних послуг в сучасних умовах.

**Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів.** На наш погляд, типи якості готельних послуг за своєю суттю є дуже складною та багатогранною як соціальною, так і економічною категорією, якою озброюються як еквівалентом під час вибору предмету для задоволення різних потреб та побажань споживача, при наданні готельних послуг, при організації праці а також при оцінюванні результатів діяльності готельного бізнесу в регіоні, аналіза ринку та ін.

Перш ніж приступити до реалізації та надання послуг готелі повинні чітко розмежувати типи якості своїх послуг, щоб визначитися із заходами, які необхідні для того, щоб сформувати критерії оцінки типів якості готельних послуг, що допоможуть подолати бар'єри, які негативно впливають на їх технічну та функціональну якість.

Використання технічних та функціональних типів якості готельних послуг дає можливість отримати якісну готельну послугу для задоволення потреб споживачів (турист, транзитник, бізнесмен). Щоб розвивалась інфраструктура, розширювалась транспортна мережа, будувалися нові готелі, необхідно, дати змогу якості цих послуг піднести до високого рівня.

Оскільки, наукові дослідження які проводилися раніше свідчать про те, що між якістю із реалізацією готельних послуг існує прямопропорційна залежність тому, відповідно, погіршення будь-якого з типів якості готельних послуг спричиняє втрату клієнтів і негативно позначається на завантаженості готельних закладів. Тому ми пропонуємо сформувати алгоритм процесу оцінки якості готельних послуг, який представлений на рис. 1.

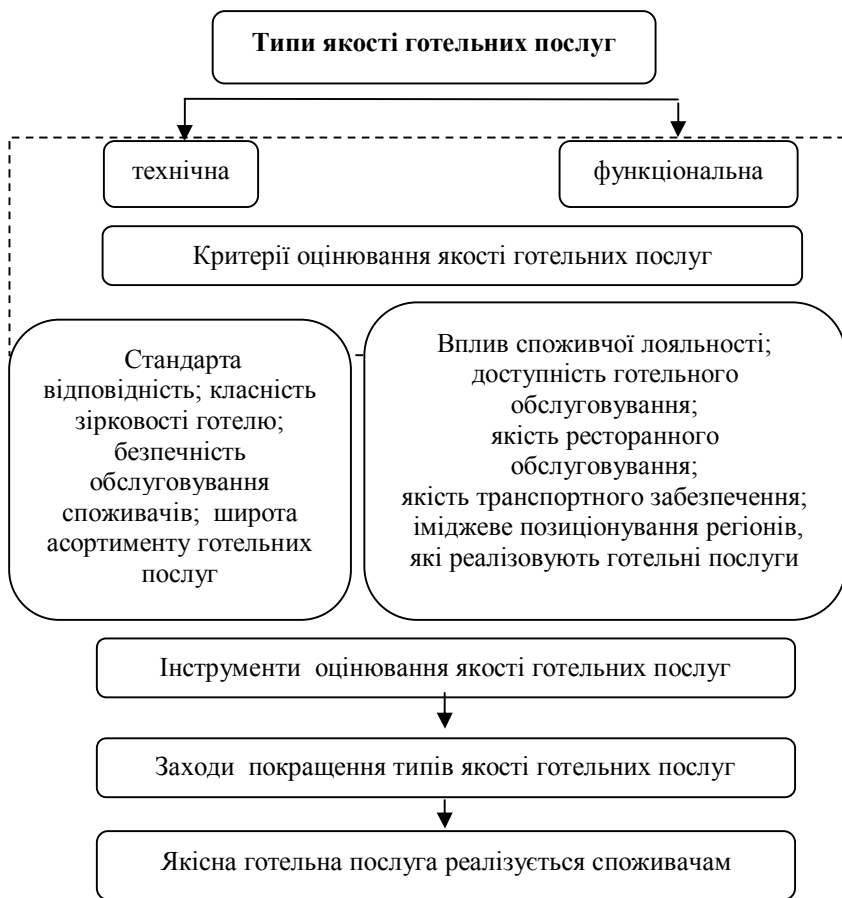


Рис. 1. Процес оцінки якості готельних послуг  
*\*сформовано автором*

Отже, розглянемо типи якості готельних послуг. Розпочнемо з технічного аспекту якості готельних послуг.

Таблиця 1

Критерії оцінки технічної якості готельних послуг

Критерії оцінки технічної якості готельних послуг	Способи вимірювання	Економічні інструменти
-стандартна відповідність; -класність зірковості готелів; -безпечність обслуговування споживачів у готельних закладах; -широта асортименту готельних послуг	-створення універсальної системи класифікацій категорій готелів -петля якості готельних послуг -моделі К. Гронруза -GAP-модель -SERVQUAL модель -модель DTR	-стандарти -гарантії -нормативи -моделі

*\*сформовано автором*

Наступний критерії передбачає оцінку функціональної якості готельних послуг у таблиці 2.

Таблиця 2

Критерії оцінки функціональної якості готельних послуг за функціональними напрямками

Критерії оцінки функціональної якості готельних послуг за функціональними напрямками	Способи вимірювання	Економічні інструменти
- критерій споживчої лояльності; - доступність готельного обслуговування; - якість ресторанного обслуговування; - якість транспортного обслуговування; - іміджеве позиціонування регіонів, які реалізують готельні послуги.	- кількісний склад «шкіл готельного обслуговування для початківців» в регіонах країни - апробація програми «таємний покупець» у регіонах країни	- сертифікати - дипломи міжнародного зразка - курси підвищення кваліфікації - національні премії у сфері якості готельних послуг**

*\*сформовано автором*

*\*\* Мета цієї премії — надати допомогу підприємцям в усвідомленні ролі якості у досягненні конкурентоспроможності готельних закладів в регіоні та оволодінні сучасними методами забезпечення якості готельних послуг. Відповідно до вимог, встановлених цією премією, готельні заклади, які її отримують, мають інформувати інші готелі через публікації та лекції про перебіг та результати своєї роботи з поліпшення якості готельних послуг.*

**Висновки.** Отже, виокремленні типи якості готельних послуг спрямовані на довгострокове безперервне забезпечення роботи щодо задоволення потреб споживачів готельних послуг, на проведення фундаментальних змін в готельному обслуговуванні, які повинні фокусуватися на реалізації якісних готельних послуг.

Що в свою чергу допоможуть розширити чи завоювати нові ринки збуту, досягти такий рівень якості послуг, який перевищує рівень провідних готелів, орієнтація на задоволення потреб певних сегментів споживачів чи відповідних регіонів, освоєння послуг, функціональні можливості яких реалізуються на нових принципах поліпшення важливих показників якості готельних послуг.

1. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення якості. К.: Держстандарт України. – 2001. – 61 с.

2. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства/ Н.Є.Кудла, К.:Знання, 2012. – 278 с.

3. Управління якістю: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл/ В.Б.Захожай, Н.Г.Салухіна, О.М.Язвінська, А.Ю.Чорний; за наук.ред. В.Б.Захожая. – К.:ДП «Вид. дім «Персонал», 2011. – 936 с.

4. Фролова Т.А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма: конспект лекцій / Т.А.Фролова. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2010. – 259 с.

5. Altuntas S. Multi-criteria decision making methods based weighed Servoqual scales to measure perceived service quality/ Serkan Altuntas, Turkay Dereli, Mustafa Kemal Yilmaz// Total Quality Management. – 2012. – V.23. – No 12. – P. 1375–1395.