

## ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ FEATURES OF FORMING THE QUALITY OF HOTEL SERVICES IN UKRAINE

УДК 338.48

DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.45-34>

**Мельник І.М.**

д.е.н., доцент,  
професор кафедри туризму  
та готельно-ресторанної справи  
Львівський торговельно-економічний  
університет

**Полотай Б.Я.**

старший викладач кафедри туризму  
та готельно-ресторанної справи  
Львівський торговельно-економічний  
університет

**Melnyk Iryna**

Lviv University of Trade and Economics

**Polotaj Bohdana**

Lviv University of Trade and Economics

Сучасні тенденції та умови функціонування світової економіки диктують нові пріоритети та напрями розвитку: провідні галузі промисловості, які у минулому були лідерами стають аутсайдерами і навпаки. Однією з галузей, що вирвалася у лідери за останні роки, є індустрія гостинності, основою якої виступає готельне господарство. На основі усього цього у статті розглянуто актуальне на сьогодні в Україні питання якості готельних послуг. Адже функціонування ринку готельних послуг в Україні виявляє цілий комплекс проблем, пов'язаних з труднощами переходу готельних підприємств до європейських стандартів підприємства, проблемами підвищення конкурентоспроможності на національному та міжнародному ринках, підвищення ефективності управління і прибутковості готельного бізнесу ну і звичайно, що якості. Якість готельних послуг можна оцінити лише в момент її надання, або за відгуками гостей. Розкрито основні фактори впливу на якість обслуговування та проблеми формування системи управління якістю підприємств сфери готельного бізнесу України. Визначено складові якості готельних послуг.

**Ключові слова:** гостинність, готель, готельна послуга, якість, модель якості обслуговування.

Современные тенденции и условия функционирования мировой экономики диктуют

новые приоритеты и направления развития: ведущие отрасли промышленности, в прошлом были лидерами становятся аутсайдерами и наоборот. Одной из отраслей, вырвалась в лидеры за последние годы, является индустрия гостеприимства, основой которой выступает гостиничное хозяйство. На основе всего этого в статье рассмотрено актуальный на сегодня в Украине вопрос качества гостиничных услуг. Ведь функционирование рынка гостиничных услуг в Украине оказывает целый комплекс проблем, связанных с трудностями перехода гостиничных предприятий с европейскими стандартами обслуживания, проблемами повышения конкурентоспособности на национальном и международном рынках, повышение эффективности управления и прибыльности гостиничного бизнеса ну и конечно, что качества. Качество гостиничных услуг можно оценить только в момент ее предоставления, или по отзывам клиентов. Раскрыты основные факторы влияния на качество обслуживания и проблемы формирования системы управления качеством предприятий сферы гостиничного бизнеса Украины. Определены составляющие качества гостиничных услуг.

**Ключевые слова:** гостеприимство, гостиница, гостиничная услуга качества, модель качества обслуживания.

*The current trends and conditions of functioning of the world economy dictate new priorities and directions of development: leading industries that in the past were leaders become outsiders and vice versa. One of the industries that has emerged as a leader in recent years is the hospitality industry, which is based on the hospitality industry. On the basis of all this, we have considered the issue of hotel services quality in Ukraine relevant today. Hotel services are all activities that the hotel has to offer the visitor, which are mostly insensitive and do not lead to the receipt of something tangible. Quality issues play a crucial role in the provision of hotel services. Without quality service, the hotel is not able to achieve its main goals. Without quality service, the hotel is not able to achieve its main goals. After all, the functioning of the hotel services market in Ukraine reveals a whole range of problems related to the difficulties of transition of hotel enterprises to European standards of service, problems of increasing competitiveness in the national and international markets, improving the efficiency of management and profitability of the hotel business, and of course, the quality. The quality of hotel services can only be assessed at the time of its provision or by customer feedback. The main factors of influence on the quality of service and the problems of forming the quality management system of the enterprises of the hotel business sphere of Ukraine are revealed. The description of the quality component of hotel services is revealed. From which it can be seen that the analysis of the quality of services of the enterprises of the hospitality industry should be carried out in various components: accessibility, competence, security, trust, responsibility. This allows comprehensive diagnostics of their quality level and evaluation of individual service quality indicators. An important problem of domestic accommodation facilities is the lack of appropriate departments for service quality management, whose task should be to study the market of hospitality services, to conduct market research of consumer needs, to conduct quality controls of hotel services in order to identify and use opportunities, which ensure the increase in effectiveness of the enterprise.*

**Key words:** hospitality, hotel, hotel service, quality, model of quality service.

**Постановка проблеми.** В умовах сьогоденського економічного становища в Україні, проблема якості надання готельних послуг є дуже актуальною, оскільки готелі, що не приділяють уваги забезпеченню якості, приречені на банкрутство.

Сучасна ситуація на ринку готельних послуг характеризується зростаючим попитом на якісні послуги і вимушеним пошуком їх задоволення за кордоном. Такий стан породжує необхідність розробки та доведення до власників готелів переліку заходів, спрямованих на підвищення якості готельних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питаннями дослідження проблем якістю готельних послуг займалися як вітчизняні, так і закордонні

вчені: Е. Балашова [1], М. Бойко, С. Войнаренко [2], Ю. Волков [3], Н. Данько [4], Е. Демінг [5], М. Мальська, І. Пандяк, Х. Роглев та інші.

Наукових публікацій за результатами фундаментальних досліджень системи готельних послуг та їх якості на сучасному етапі із врахуванням вітчизняних особливостей недостатньо. Подальшого розвитку потребують теоретичні положення та методичні засади проблематики якості готельних послуг, особливо у напрямі його об'єктивної кількісної оцінки, що і обґрунтовує актуальність нашого дослідження.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є розкриття проблеми формування якості готельних послуг в Україні та шляхи їх удосконалення.

**Виклад основного матеріалу дослідження.**

Ефективність функціонування будь-якого готельного підприємства тісно пов'язана з якістю надання готельних послуг, а досягнення його високого рівня – важливе завдання, вирішення якого забезпечує підприємницький успіх. Якість належить до розряду таких понять, про які всі неодноразово чули і про які мають своє уявлення. Проте ці уявлення лише підкреслюють суб'єктивне трактування змісту терміну, в який кожен вкладає щось своє, отримане з особистого досвіду. За словами А. Фейгенбаума, «якість – це не євангелізм, не рацпропозиція і не гасло, це спосіб життя» [6].

У готелях якість послуг має свої особливості формування, а саме:

- неправомірно ототожнювати якість обслуговування та якість послуг;
  - послуги задовольняють конкретні потреби, а не абстрактні;
  - специфічні особливості якості послуг та якості продукції.
- Специфічними особливостями готельних послуг є:
- споживання готельних послуг збігається з їх виробництвом;
  - оцінити якість послуг можна лише в процесі споживання;
  - готельні послуги не підлягають збереженню та накопиченню;
  - надаючи готельні послуги, працівник готельного підприємства вступає в безпосередній контакт із споживачем;
  - на відміну від товарного ринку, де товар «йде» до покупця, в готельному господарстві, навпаки, споживач «йде» до послуг готельного підприємства, тобто готельна послуга не підлягає транспортуванню;
  - попит на готельні послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей; так як для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту [7].

Як було сказано вище, у наданні готельних послуг найважливішу роль відіграють питання якості. Наприклад, без якісного обслуговування готель не здатний досягти своїх основних цілей. Світова практика розвитку різних готельних корпорацій і ланцюгів, як правило, свідчить, що отримання прибутку є результатом високої якості обслуговування.

Дослідження показують, що головним чинником повторного вибору готелю гостем є якість наданого йому обслуговування. Нового гостя можна привабити розкішним інтер'єром чи якісним маркетингом, то іншим разом він прийде тільки у тому випадку, якщо побачить професіоналізм персоналу та відчує якісне обслуговування.

Готельні послуги мають ряд особливостей, які дозволяють маневрувати їхньою якістю, знижуючи або підвищуючи їх рівень для різних категорій споживачів з огляду на їхні потреби і купівельну спроможність. Якість послуг неможливо перевірити

заздалегідь, оскільки її надання і споживання відбуваються одночасно. Послуги неможливо зберігати, вони характеризуються мінливістю, невідчутністю, невіддільністю об'єкта і суб'єкта (гість бере участь у процесі надання послуги). Отже, якість послуги – це вся сукупність її особливостей, ознак і характеристик, що спираються на її здатність задовольняти заявлену або очікувану потребу гостя. На рис. 1. зображені фактори, що впливають на якісне обслуговування у готелях, з якого можна зробити висновок, що найважливішим фактором якісного обслуговування є управління.

Ефективне управління якістю у готелях повинно враховувати:

- ефективні маркетингові дослідження;
- запровадження галузевого стандарту обслуговування;
- розробку технології (нормативної характеристики) виробничих процесів;
- запровадження кваліфікаційних вимог до працівників (кваліфікаційного стандарту);
- використання нормативів праці (нормативів виробітку);
- винагороду і мотивацію праці;
- наявність корпоративної культури.

У міжнародній практиці є два найпопулярніших підходи до визначення якості обслуговування:

1) визначення якості обслуговування на основі оцінки корисних властивостей і характерних особливостей процесу надання послуг – інформація щодо точного уявлення про особливості та властивості наданих послуг, які викликають задоволення споживачів, є засобом виміру рівня якості (наприклад, розкішний готель чи ресторан має вищий рівень якості обслуговування, ніж готель з обмеженими можливостями).

2) оцінка недоліків у процесі обслуговування гостей. Відсутність недоліків – головний шлях досягнення високого рівня якості. Наприклад, готель з обмеженим обслуговуванням, як і розкішний готель, може мати високий рівень обслуговування, якщо пропонувані ним послуги вільні від недоліків і задовольняють вимоги своїх сегментів споживачів [2].

У сучасному менеджменті якості, сформувався універсальні моделі, що визначають основні елементи системи управління якістю послуг, які можна адаптувати до специфічних особливостей готельного господарства. Найпоширенішими серед них є модель «П'ять М» Ф. Котлера і «Петля якості» Е. Демінга [5]. Щодо першої, що складовими якісного обслуговування в готелі є: персоналом (MEN), обладнанням (MACHINE), матеріалами (MATERIAL), методи (METHOD) і навколишнім середовищем, мікрокліматом (MILIEU) [8]. Параметрами цих складових є:

1) висококваліфіковані кадри, досвід, професійні навички, кваліфікація, навчання, організаційна культура (MEN);

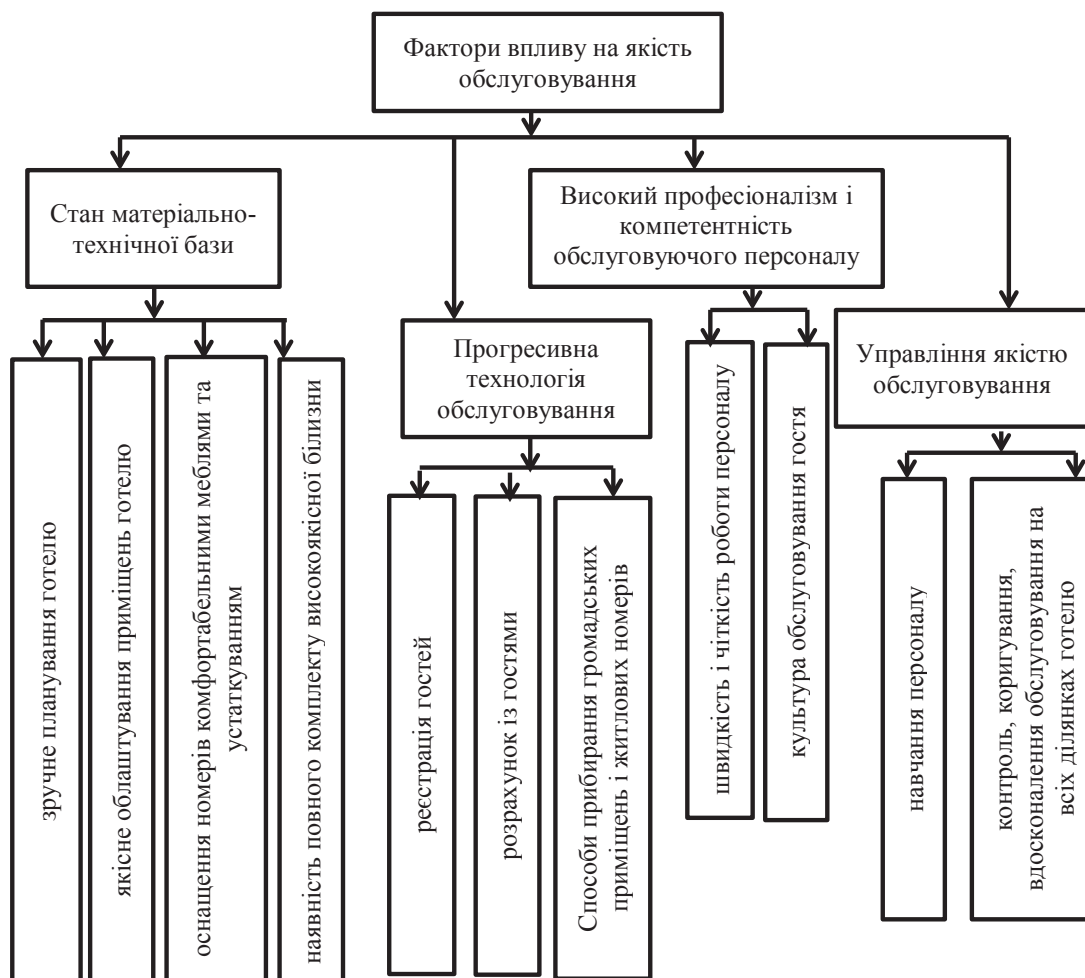


Рис. 1. Фактори впливу на якість готельне обслуговування

2) устаткування, інформаційне забезпечення, улаштування, інженерно-технічні системи (MACHINE);

3) продукція для готелів (постільна білизна, рушники, посуд, килимові покриття тощо) (MATERIAL);

4) організація і технологія обслуговування, стиль керівництва, стандарти якості (METHOD);

5) імідж, економічний успіх, конкурентоспроможність, захист довкілля, умови праці (MILIEU).

«Петля якості» прийнята за основу в міжнародних стандартах ISO 9000–9004 і характеризує етапи життєвого циклу послуги, серед яких маркетинг, проектування послуги; матеріально-технічне забезпечення; підготовка розроблення технологічного процесу обслуговування; надання готельного продукту; контроль якості; реконструкція та експлуатація готельного фонду; інфраструктура готелю; технічна допомога в обслуговуванні; підвищення кваліфікації персоналу.

Отже, ключовим фактором, що формує поняття якості, є якнайповніше задоволення потреб гостей – з різними запитами і своїм розумінням комфорту. Наприклад, для більшості українців комфортним буде той готель, де є хороший міні-бар і розвинена

система обслуговування, яка пропонує різноманітні напої і закуски на будь-який смак. Американці вважають за комфортний такий готель, де в номерах передбачені місця для приготування коктейлів, у будь-який час доби можна дістати лід, а також працює ефективна система безпеки. Європейці особливо увагу звертають на санвузол і різноманітність підприємств харчування, а японці – на можливість своєчасного отримання інформації, систему піктограм (спеціальних значків, малюнків), що дозволяє добре орієнтуватися в готелі, не знаючи місцевої мови, і наявність ресторану зі східною кухнею.

Аналіз свідчить, що суттєвою проблемою вітчизняної готельної індустрії є низький рівень якості наданих послуг та повільна оновлюваність їх асортименту. Тому, важливим завданням для готелів повинно бути створення репутації підприємства високої якості обслуговування. Це можливо через розробку і впровадження ефективної системи управління обслуговуванням, яка передбачає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках діяльності готелю.

Останнім часом в деяких готелях України широко використовується модель якості обслуговування,

відома як п'ятиступінчаста модель А. Парасурамана, В. Зейтамля і Л. Бері [9], яка визначає якість обслуговування з погляду задоволення очікувань гостя (рис. 2). Застосування цієї моделі в управлінні якістю готельними послугами дозволить виявити ступінь задоволення гостя, тобто його позитивне або негативне сприйняття окремої готельної послуги, певного процесу обслуговування чи готельного підприємства загалом. Рівень якості буде співвідноситися з мірою задоволення очікувань гостей, тобто наскільки очікування і реальність співпали. Така інформація дозволить своєчасно реагувати на негативні прояви в обслуговуванні та ефективно управляти якістю в готельному підприємстві.

Система управління якістю готельних послуг гарантує гостеві задоволення його запитів під час обслуговування в готелі, на всіх його етапах і всіх ланках. Тому особливого значення набуває проблема розроблення та практичного застосування внутрішніх стандартів готельного підприємства, які визначають загальні складові якості надання готельних послуг (табл. 1).

Внутрішні стандарти обслуговування в готельних підприємствах – це сукупність процедур і щоденних операцій, що виконуються персоналом та сприяють максимальному задоволенню гостей. Такі стандарти розробляються з врахуванням міжнародних та національних вимоги. Вони повинні

бути гнучкими і відображати побажання гостей, особливо постійних, а також відповідати концепції підприємства. Разом з тим, стандарт – це не тільки правильна технологія обслуговування гостей, а й відношення персоналу до своєї роботи, колег. Внутрішні стандарти можуть розроблятися як для окремих працівників (порт'є, покоївки, менеджера з бронювання), так і для окремих процесів чи ситуацій (телефонна розмова, прибирання номера, конфліктна ситуація). Найчастіше внутрішні стандарти обслуговування в готельних підприємствах передбачають регламентацію поведінки персоналу, його зовнішнього вигляду та послідовності дій працівника у певній ситуації (на певному робочому місці).

Характеристика складових якості готельних послуг настільки різноманітна, що аналіз якості послуг підприємств готельного господарства слід проводити за такими складовими: доступність, компетентність, безпека, довіра, відповідальність. Це дозволяє здійснювати комплексну діагностику їх рівня якості та оцінювання окремих показників якості послуг.

**Висновки з проведеного дослідження.** Важливою проблемою готельного господарства України є відсутність у готелях відділів з управління якістю послуг. Закладам розміщення великих міст становлять конкуренцію приміські готелі з нижчими цінами та високим рівнем якості наданих послуг, що не

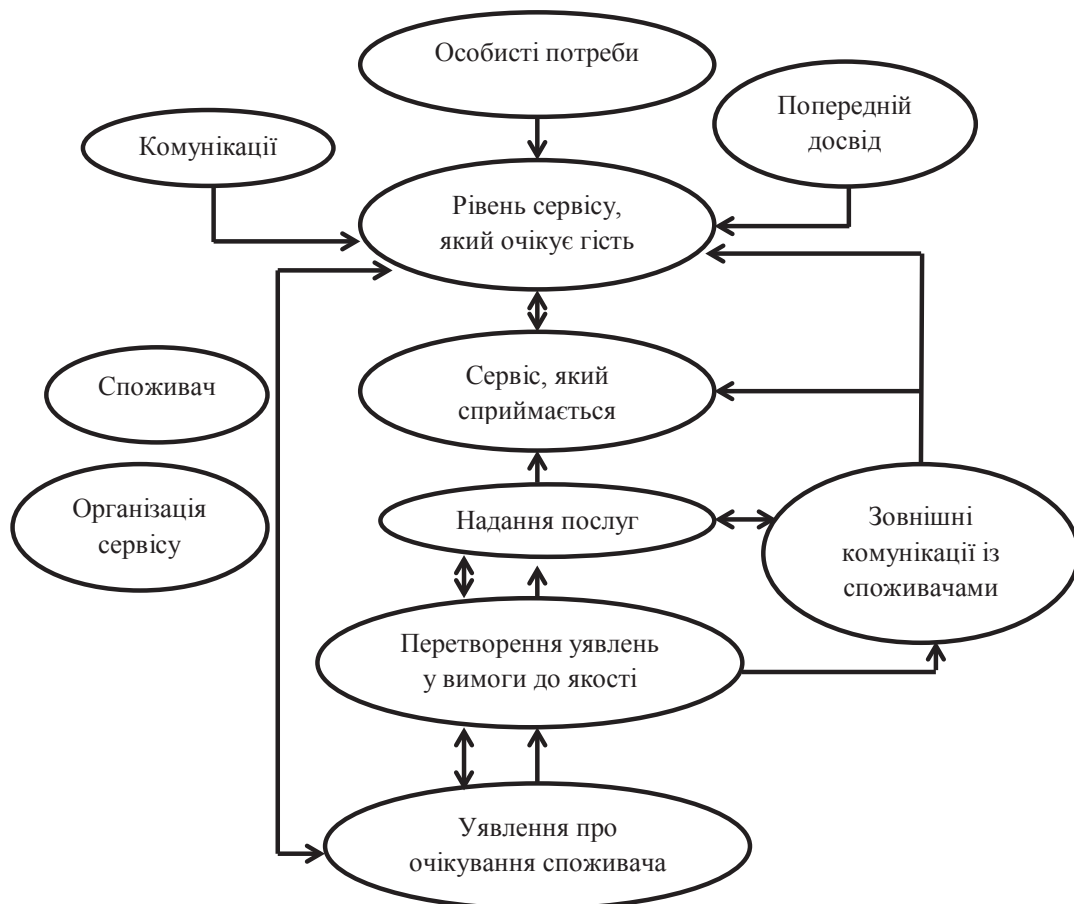


Рис. 2. П'ятиступінчаста модель обслуговування [9]

Таблиця 1

**Характеристика складових якості готельних послуг**

Складові якості послуг	Зміст складових якості послуг
Доступність (фізична і психологічна)	Контакт із співробітниками готелю повинен бути легким і приємним
Комунікації	Інформування гостей про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи
Компетентність	Наявність необхідних навиків і знань для надання послуги
Ввічливість	Увічливість, уважність, дружлюбність персоналу
Надійність	Стабільність роботи, необхідний рівень забезпечується завжди, прийняті зобов'язання виконуються
Довіра	Репутація готелю, її чесність, гарантії серйозного відношення до гостей
Відповідальність	Повна відповідальність при вирішенні проблем гостей
Безпека	Захист від фізичного, фінансового, морального ризику
Етикет	Уміння розмовляти, дотримання правил гостинності, акуратність, дисциплінованість
Відчутність	Матеріальне підтвердження послуг – приміщення, персонал тощо
Розуміння гостя	Уміння розуміти специфічні потреби гостей та пристосовуватись до них

поступаються відомим світовим готелям. Управління якістю послуг повинно передбачати вивчення ринку послуг гостинності, проведення маркетингових досліджень, відповідно до яких покращення якості готельних послуг повинно здійснюватися відповідно до потреб споживачів. Необхідно ввести в практику готелю постійне проведення процесів перевірки якості готельних послуг з метою визначення та активного використання можливостей, що забезпечують її підвищення. Для реалізації таких оцінок керівництво повинне створити і забезпечити функціонування системи збирання та поширення даних з усіх відповідних джерел. Керівництво повинне призначити осіб, відповідальних за систему інформації і підвищення якості послуг. Тому процес управління якістю готельної послуги необхідно вдосконалювати з урахуванням світового досвіду в цій сфері.

**БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. : ООО “Вершина”, 2005. 176 с.
2. Войнаренко С.М. Комунікативна політика підприємств у сучасних умовах. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2011. № 6. Т. 2. С. 51–54.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. М. : Феникс, 2013. 218 с.
4. Данько Н.І. Управління якістю готельних підприємств в Україні. *Проблеми економіки*. 2011. № 1. С. 67–72.
5. Deming W.E. The Essential Deming: leadership principles from the father of quality. – NY, McGraw-Hill, 2013.
6. Feigenbaum A.V. Quality and Productivity. URL: <http://asq.org/qic/display-item/index.html?item=6646> (дата звернення: 17.07.2019).
7. Нобель Г., Томпсон Ш. Типичные ошибки некоторых гостиничных служб. *Гостиница и ресторан*. 2012. № 1. С. 16–17.
8. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J., Baloglu, S. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Boston, M.A: Pearson Education, 2017.

9. Parasuraman A.A., Zeithaml V.A., Berry L.L. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49(4). P. 41–50.
10. Салахова В.Г. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе. *Молодой ученый*. 2019. № 2. С. 263–265. URL: <https://moluch.ru/archive/240/55466/> (дата звернення: 17.06.2019).

**REFERENCES:**

1. Balashova E.A. (2005) Gostinichnyj biznes. Kak dostich bezuprechnogo servisa [Hotel business. How to achieve impeccable service]. Moskva : Vershina. (in Russian)
2. Voinarenko S.M. (2011) Komunikativna polityka pidpriemstv u suchasnykh umovakh [Communicative enterprise policy in modern conditions]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*. no. 6, vol. 2, pp. 51–54.
3. Volkov Yu.F. (2013) Tekhnologiya gostinichnogo obsluzhivaniya [Technology of hotel service]. Moskva : Feniks. (in Russian)
4. Danko N.I. (2011) Upravlinnia yakistiu hotelnykh pidpriemstv v Ukraini [Quality Management of Hotel Enterprises in Ukraine]. *Problemy ekonomiky*. no. 1, pp. 67–72.
5. Deming W.E. (2013) The Essential Deming: leadership principles from the father of quality. NY, McGraw-Hill.
6. Feigenbaum A.V. Quality and Productivity. Available at: <http://asq.org/qic/display-item/index.html?item=6646> (accessed 17 July 2019).
7. Nobel` G., Tompson Sh. (2012) Tipichny`e oshibki nekotory`kh gostinichny`kh sluzhb [Typical errors of some hotel services]. *Gostinicza i restoran*. no. 1, pp. 16–17.
8. Kotler P., Bowen J.T., Makens J., Baloglu S. (2017) *Marketing for Hospitality and Tourism*. Boston, M.A: Pearson Education.
9. Parasuraman A.A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1985) Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. vol. 49(4), pp. 41–50.
10. Salakhova V.G. (2019) Upravlenie kachestvom uslug v gostinichnom biznese [Quality management of services in the hotel business]. *Molodoj uchenyj*. no. 2, pp. 263–265. Available at: <https://moluch.ru/archive/240/55466/> (accessed 17 July 2019).