

**Канд. іст. наук Сливенко В. А., Прос С. І.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

## **ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Якість послуг в готелі починається з етапу його проєктування та будівництва. Він повинен відповідати високим стандартам якості та безпеки та забезпечувати комфортне перебування гостей. Якість обслуговування та комфорт для гостей мають першорядне значення для готелів, які мають вищі рівні зірковості. Тому перевірка якості у таких готелях є невід'ємною частиною роботи персоналу. Існує кілька підходів до перевірки якості у готелях, які допомагають оцінити рівень сервісу та продукції, а також виявити недоліки:

- аудит системи якості;
- опитування гостей;
- скрита перевірка «таємний гість»;
- постійний моніторинг відгуків в Інтернеті;
- підвищення кваліфікації та навчання персоналу [1].

Одним з основних методів аналізу якості управління на підприємствах різних галузей в даний час стала так звана GAP-модель. Вона дозволяє знайти точки розриву в системі якості, завдяки ефективному стратегічному контролю і надалі провести заходи щодо її поліпшення [2]. GAP-модель також відома як «система виявлення розривів на підприємстві». Спочатку система розвивалася в Сполучених Штатах дослідниками Зайтамлом та Беррі, які проаналізували діяльність великої кількості організацій для виявлення проблем, що провокують розриви між планами та їх реалізацією. Як показало дослідження, проблеми всіх підприємств були ідентичними:

- були виявлені точки розриву, які заважали йти далі;
- ефективність робіт була загальмована;
- покращення та усунення проблем вимагало більше часу та ресурсів, незважаючи на початковий план;
- збільшувалися ризики кризи, які вимагали додаткових витрат для усунення нових виявлених розривів [5].

GAP-модель є ефективним інструментом для аналізу розриву між очікуваннями клієнтів та реальним рівнем обслуговування на підприємствах

гостинності. Основними принципами застосування GAP-моделі у готельному бізнесі є:

- визначення очікувань клієнтів (проводиться опитування гостей або аналіз відгуків про готель у соціальних мережах та на сайтах для бронювання номерів);
- оцінка реального рівня обслуговування (проводиться аналіз процесів обслуговування клієнтів, і навіть опитування персоналу готелю);
- порівняння очікувань клієнтів та реального рівня обслуговування (обчислюється розрив між очікуваннями клієнтів та реальним рівнем обслуговування);
- виявлення проблемних зон (за результатами порівняння очікувань клієнтів та реального рівня обслуговування виявляються проблемні зони, які необхідно усунути);
- розробка заходів щодо усунення проблемних зон (на основі виявлених проблемних зон розробляються заходи щодо покращення якості обслуговування клієнтів) [3].

Застосування GAP-моделі на практиці в готельному бізнесі дозволяє виявити проблемні зони та вжити заходів для їх усунення. У GAP-моделі існують такі розриви:

- розрив між очікуваннями та пропозицією: клієнти можуть мати занадто високі очікування від продукту чи послуги, а компанія не може запропонувати достатньо високоякісну продукцію чи послуги, щоб відповідати цим очікуванням;
- розрив між пропозицією та фактичною поставкою: компанія не завжди може виконати свої обіцянки та поставити продукт чи послугу вчасно чи відповідно до запитаних специфікаціями;
- розрив між фактичною поставкою та сприйняття клієнтом: клієнти можуть не в повній мірі розпізнати цінності продукту або послуги, наданих компанією;
- розрив між сприйняттям конкретного клієнта та очікуванням повторних покупок: клієнти, які не задоволені товаром чи послугою, можуть не бажати повторних покупок у майбутньому, навіть якщо компанія виправить свої помилки [4].

Таким чином, розробка заходів щодо вдосконалення якості послуг на основі GAP-моделі може сприяти покращенню комунікації та узгодженості дій

між керівництвом та співробітниками, що призведе до підвищення ефективності, продуктивності та загальної задоволеності.

#### **Список використаних джерел:**

1. Володько О.В., Рогова Н.В., Куш Л.І., Дудник С.О. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції. *Грааль науки*. 2023. № 26. С. 42–45.
2. Грудцина Ю.В. Задоволення потреб споживача як критерій управління якістю продукції. *Ефективна економіка*. 2019. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/index.php?op=1&z=2588>.
3. Жиленко К.М., Яровенко Т.С., Ставицька А.В., Самойленко А.О. Основні аспекти сталого розвитку готельно-ресторанного бізнесу та туризму. *Економіка. Фінанси. Право*. 2024. № 5. URL: <http://efp.in.ua/uk/releases>.
4. Жиленко К., Редько В., Самойленко А., Сливенко В., Ставицька А. Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика: монографія. Дніпро. 2023. 206 с. URL: [http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Mizhnarod\\_turyzm\\_ta\\_gostynnist\\_teoriya\\_ta\\_praktyka.pdf](http://lib.dnu.dp.ua/rep/ekon/knygy/nazva/Mizhnarod_turyzm_ta_gostynnist_teoriya_ta_praktyka.pdf).
5. Parasuraman A. A., Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985. Vol. 49(4). P. 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.

**Канд. іст. наук Сливенко В. А., Давидова К. В.**

*Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*

### **СТАЛИЙ РОЗВИТОК ТУРИЗМУ В КОНТЕКСТІ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМИ ДЕСТИНАЦІЯМИ**

Під стійким туризмом розуміється його гармонійний розвиток у всьому світі, у кожній окремій країні, з мінімальним негативним впливом на довкілля, природні території, забезпечення стабільного розвитку суспільства, економіки, культури, створення нових робочих місць в індустрії туризму. Як правило, стійкий туризм або, як його ще називають, відповідальний туризм базується на трьох типах впливу на змінювані параметри:

- економічному;
- соціокультурному;
- екологічному [1].

При цьому найбільш важливим вважається економічне, так як створюються робочі місця, підвищується добробут населення регіонів. Однак у гонитві за грошима, часто страждає довкілля, відбувається відволікання місцевого населення