

УДК 338.488:640.4

Юрко А.Є.¹, Бабаєва О.В.²

¹ студ. гр. ДІТ-ГР-23мг, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

² канд. геогр. наук, доцент, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

**ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯМ GAP-МОДЕЛІ В
УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

У сучасному світі, де конкуренція у готельному бізнесі стає все більш жорсткою, якість послуг та продукції є ключовим фактором успіху будь-якого готелю. Існує кілька підходів до перевірки якості у готелях. Один із них – це система сертифікації, яка встановлює певні стандарти та вимоги до рівня обслуговування та комфорту для гостей. Інший підхід – це аудити, які проводять незалежні компанії, які оцінюють якість обслуговування та комфорту для гостей. Також у готелях застосовується система зворотного зв'язку від гостей. Деякі заклади розміщення використовують систему оцінки ефективності персоналу. Загалом усі ці підходи до перевірки якості в готелях мають свої переваги та недоліки. Проте, їхня мета одна – забезпечити високий рівень комфорту та якості обслуговування для гостей [1].

Серед методів аналізу управління якістю в готелях, які допомагають оцінити рівень сервісу, а також виявити можливі проблеми та недоліки в даний час набирає популярності GAP-модель також відома як «система виявлення розривів на підприємстві». Спочатку ця система розвивалася у США дослідниками А. Парасураманом, В. Зайтамлом та Л. Беррі, які проаналізували понад 100 організацій для виявлення проблем, що провокують розриви між планами реалізацій. Проблеми всіх підприємств були ідентичними:

- покращення та усунення проблем вимагало більше часу та ресурсів, незважаючи на початковий план;
- було виявлено точки розриву, які заважали йти далі;
- ефективність робіт була загальмована;
- збільшувалися ризики кризи, які вимагали додаткових витрат для усунення виявлених нових розривів;
- співробітники виявились не висококваліфікованими фахівцями, що призводило до пошуку додаткових ресурсів;
- не весь персонал через свою компетенцію розумів вимоги керівників;

– зміни всередині організацій призводили до низької конкурентоспроможності, до якої підприємство не було готове [2].

Основне завдання системи виявлення точок розриву – це моделювання наслідків, які можуть створити розрив в організації та подальше його запобігання. У певному сенсі це завдання можна розуміти як «профілактику» підприємства, товарів та послуг, а також людських ресурсів. 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. Для цього проводиться опитування гостей або аналіз відгуків про готель у соціальних мережах та на сайтах для бронювання номерів;

– оцінка реального рівня обслуговування. І тому проводиться аналіз процесів обслуговування клієнтів, і навіть опитування персоналу готелю;

– порівняння очікувань клієнтів та реального рівня обслуговування. На основі отриманих даних 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 у готельному бізнесі дозволяє виявити проблемні зони та вжити заходів для їх усунення. Зокрема, виявити такі найбільш поширені розриви:

1. Розрив між очікуваннями та пропозицією: клієнти можуть мати надто високі очікування від продукту чи послуги, а компанія не може запропонувати достатньо високоякісну продукцію чи послуги, щоб відповідати цим очікуванням.

2. Розрив між пропозицією та фактичною поставкою: компанія не завжди може виконати свої обіцянки та поставити продукт чи послугу вчасно або відповідно до запитаних специфікацій.

3. Розрив між фактичною поставкою та сприйняттям клієнтом: клієнти можуть не розпізнати цінності продукту чи послуги, наданих компанією.

4. Розрив між сприйняттям 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.

Отже, 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. Одолько В. Теоретичні основи сервісу на підприємстві готельно-ресторанної справи. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2022. № 4 (81). С. 112–122.

2. Nayna N., Sajnani M., Abhinav Kr. Shandliya. Servqual Model: Bridging the Gaps in Hotels. *International Journal of Recent Technology and Engineering*. 2020. Vol. 8. URL: <https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i5/D9553118419.pdf>

3. Utrobičić M. Service Gaps and Employee Training Fixing Luxury Experiences. *Interdisciplinarne humanističke znanosti*. Dubrovnik: RIT Croatia, 2019. URL : <https://repository.acmt.hr/islandora/object/acmt%3A95/datastream/PDF/view>