УДК 338.48:640.4
Бережна А.А.[1], Дубініна А.А.[2]
[1] студ. гр. ГФ-112 НУ «Запорізька політехніка»
[2] д-р. тех. наук, проф. НУ «Запорізька політехніка»

ОЦІНКА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

А.А.Бережна, А.А.Дубініна

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності якість обслуговування є одним із ключових факторів успішної діяльності готельних

підприємств. Конкуренція на ринку готельних послуг постійно зростає, тому підприємства змушені приділяти значну увагу рівню сервісу, комфорту та задоволеності клієнтів. Якість наданих послуг безпосередньо впливає на імідж готелю, рівень лояльності клієнтів і фінансові результати діяльності. Саме тому оцінка якості готельних послуг є важливим інструментом управління підприємством.

Якість послуг у готельному бізнесі визначається як сукупність характеристик послуг, що забезпечують задоволення потреб та очікувань клієнтів. Вона формується на всіх етапах взаємодії гостя з готелем – від моменту бронювання до завершення перебування.

Основними критеріями оцінки якості готельних послуг є: рівень професійної підготовки персоналу; швидкість та ефективність обслуговування; комфорт і чистота номерного фонду; якість додаткових послуг; рівень безпеки та організації перебування гостей; відповідність послуг встановленим стандартам.

Одним із важливих факторів забезпечення високої якості обслуговування є впровадження стандартів сервісу. Стандарти дозволяють регламентувати діяльність персоналу, забезпечують однаковий рівень обслуговування для всіх гостей та сприяють підвищенню ефективності роботи готелю. Для оцінки якості послуг у готелях використовують різні методи. Серед них можна виділити: анкетування гостей; аналіз відгуків клієнтів; метод «таємного гостя» (Mystery Guest); моніторинг онлайн-платформ бронювання; внутрішній аудит якості обслуговування [1].

Анкетування гостей дозволяє отримати інформацію про рівень задоволеності клієнтів та визначити слабкі сторони сервісу. Аналіз відгуків у мережі Інтернет також є важливим джерелом інформації, оскільки сучасні туристи активно діляться своїми враженнями про перебування в готелях. Метод «таємного гостя» передбачає перевірку рівня обслуговування спеціально підготовленими експертами, які оцінюють роботу персоналу, швидкість обслуговування, чистоту приміщень та загальну атмосферу закладу.

Важливу роль у підвищенні якості готельних послуг відіграє система управління якістю, яка включає планування, контроль і постійне вдосконалення процесів обслуговування. Така система передбачає чітке визначення стандартів надання послуг, регулярний моніторинг їх дотримання, а також оперативне реагування на зауваження та побажання гостей. Особливе значення у сучасних умовах має впровадження міжнародних стандартів управління якістю, зокрема стандартів системи менеджменту якості ISO 9001. Використання таких стандартів дозволяє систематизувати процеси управління, забезпечити стабільну якість обслуговування та підвищити довіру споживачів до підприємства. Суттєвий

вплив на підвищення якості обслуговування гостей має впровадження сучасних інформаційних технологій. Автоматизація процесів бронювання номерів, використання спеціалізованих систем управління готелем, онлайн-реєстрація гостей, електронні ключі та мобільні додатки значно спрощують взаємодію клієнтів із готелем. Цифрові технології дозволяють готельним підприємствам більш ефективно аналізувати потреби та поведінку клієнтів. Використання систем управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) сприяє персоналізації обслуговування, що значно підвищує рівень задоволеності гостей.

Значну роль відіграє професійна підготовка персоналу. Регулярні тренінги, підвищення кваліфікації та розвиток комунікативних навичок працівників сприяють формуванню високого рівня сервісу та створенню позитивного іміджу готелю [2].

Отже, якість послуг є одним із головних факторів конкурентоспроможності готельних підприємств. Систематичне оцінювання рівня сервісу дозволяє своєчасно виявляти недоліки в роботі готелю та розробляти заходи щодо їх усунення. Використання сучасних методів оцінки якості, впровадження стандартів обслуговування, підвищення кваліфікації персоналу та врахування потреб клієнтів сприяють підвищенню ефективності діяльності готельних підприємств та формуванню їх позитивного іміджу на ринку туристичних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Зайцева В. М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навч. посіб. / В. М. Зайцева, С. М. Цвілий, Т. С. Кукліна. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 260 с.

2. Безродна С. М. Управління якістю [Електронний ресурс] : навч. посіб. / С. М. Безродна. Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с. URL : http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPIPress/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf (дата звернення: 13.02.2026).