

ДОСЛІДЖЕННЯ ПІДХОДІВ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Коцюрuba Є.Р.

Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент

Об'єктивна необхідність забезпечення відповідної якості в процесі проектування, постачання та здійснення послуги ініціює застосування у діяльності підприємств сфери гостинності системи показників якості, яка дає змогу визначати та контролювати рівень якості.

В сучасних умовах розвитку індустрії гостинності виникає необхідність дослідження та оцінки якості обслуговування, що досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, зокрема М. Босовська, А. Дурович, М. Кабушкін, П. Лоуренс, Дж. Лорш, М. Портер, Л. Шульгіна та ін. Разом із тим, на якість надання послуг підприємств сфери гостинності впливає низка чинників, що потребує постійного спостереження і аналізу.

Органолептичний метод ґрунтується на сприйнятті властивостей послуг та її складових за допомогою органів чуття людини. Користуючись цим методом, застосовують бальну систему оцінки показників якості, виходячи із стандартного переліку ознак (властивостей), які найповніше охоплюють основні якісні характеристики. Точність і достовірність цих значень залежить від здібностей, кваліфікації та навичок осіб, що їх визначають.

Виходячи із специфічних особливостей послуг підприємств індустрії гостинності, цей метод використовують лише для оцінки окремих складових комплексної послуги (наприклад, харчування).

Розрахунковий метод передбачає обчислення значень параметрів якості продукції, послуг, отриманих іншими методами. Числові значення показників якості розраховуються на основі встановлених теоретичних та емпіричних залежностей. Використовуються правила прикладної математичної статистики.

Традиційний метод передбачає отримання інформації про кількісну оцінку показників якості з традиційних джерел інформації.

Експертний метод передбачає використання експертних оцінок під час визначення значень показників якості. Метод базується на застосуванні досвіду та інтуїції спеціалістів-експертів та узагальнені їх думок. Група складається з 5-7 або більше експертів, об'єднаних у комісії, що діють постійно, періодично або епізодично, кожен член яких має право вирішального голосу. В якості експертів підприємства залучають своїх клієнтів, що дозволяє отримувати детальну інформацію про відповідність, часткову або повну невідповідність якості послуг

очікуванням споживачів та ефективно корегувати усі проблеми в сфері якості туристських послуг.

Метод застосовується у тих випадках, коли ті чи інші показники якості не можуть бути визначені іншими, об'єктивнішими методами.

Соціологічний метод базується на визначенні якості послуг на основі вивчення думок реальних та/або потенційних споживачів про неї. Метод використовується проводиться шляхом усних опитувань, за допомогою анкетування, а також на нарадах, виставках, інших заходах. За умови досконалої організації системи опитування і правильно складеної анкети метод дає об'єктивну та необхідну інформацію. Результати опитування підлягають математико-статистичній обробці (може використовуватися розрахунковий метод). Соціологічний метод та експертний метод мають багато загального та можуть доповнювати один одного.

Комбінований метод включає декілька методів визначення показників якості.

Визначення характеристик показників якості є однією з найважливіших операцій оцінювання рівня якості і, як правило, вимагає використання статистичних методів. Необхідність їх використання зумовлена тим, що в більшості випадків характеристики показників якості є випадковими величинами, тому що в процесі надання й споживання послуги впливає значна кількість випадкових факторів.

Комплексний метод полягає у визначенні узагальненого показника якості. Одним з таких може бути інтегральний показник. Іноді для комплексної оцінки якості застосовують середньозважену арифметичну величину з використанням під час її обчислення коефіцієнтів вагомості всіх розрахункових показників.

Інтегральний метод оцінки рівня якості базується на співвідношенні інтегральних показників рівня якості послуги, що оцінюється та базового зразка (еталонної оцінки).

Під час оцінки рівня якості продукції у кваліметрії широко застосовуються також методи порівняння на основі експертних оцінок. Експертні методи порівняння базуються на шкаліруванні.

Отже, об'єктивна необхідність забезпечення відповідної якості в процесі проектування, постачання та здійснення послуги ініціює розроблення, формування та застосування у діяльності підприємств системи показників якості, яка дає змогу визначати та контролювати рівень якості.