

МЕТОДИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

У статті з урахуванням різних джерел трактуються методи оцінки якості готельних послуг. При цьому визначено, що методи оцінки складових елементів якості послуги ґрунтуються на визначенні якісних характеристик послуги, пов'язаних із результатом та процесом надання послуги, умовами обслуговування.

В умовах цифрової трансформації сектор послуг світової економіки відіграє важливу роль у формуванні ключових макроекономічних показників економіки країни. Дослідження показують, що розвиток сфери послуг пов'язаний не тільки з її внеском у формування валового внутрішнього продукту (ВВП) країни, створення нових робочих місць для забезпечення зайнятості населення, а також зниження рівня безробіття, але також з наданням якісних послуг населенню. Розвиток сфери послуг надає широкі можливості для створення доданої вартості для сфери послуг і сільського господарства країни та підвищення якості життя, а також покращення рівного інвестиційного клімату при досягненні конкурентоспроможності в міжнародній торгівлі послугами. Розвиток сфери послуг принципово залежить від якісного менеджменту в цій сфері. Варто відзначити, що теорія і методологія управління якістю в сфері послуг все ще перебуває в зародковому стані. Дослідження показують, що особливу увагу дослідники приділяють розробці методології оцінки якості послуг, яку можна розглядати як необхідну складову функції управління якістю, наприклад, на етапі життєвого циклу послуги, а також контролю. Усе це, з одного боку, більше відповідає загальній логіці розвитку управління якістю на основі контролю. З іншого боку, через нематеріальний характер послуг збір та аналіз якісних даних часто є єдиним джерелом інформації про поточний стан об'єкта управління та його візуалізації. Далі можна зазначити, що завдання розробки єдиної методології оцінки якості послуг у сфері дослідження проблем управління якістю у сфері послуг ще не вирішено.

У статті систематизовано основні параметри, що використовуються для розрахунку Індексу задоволеності клієнтів (ІКУ), а також проведено кореляційно-регресійний аналіз залежності між загальними доходами готелів та підприємств готельного типу в Азербайджанській Республіці та заробітною платою, яку виплачують працівники. працівників було проведено.

Ключові слова: задоволеність клієнтів, індекс, готель, модель, регресійний аналіз, кореляція, регресія, цифрова трансформація.