

їх економічної стійкості, а також скорегована типова послідовність його проведення з огляду на відсутність емпіричних даних, що уможливило його застосування в межах нової системно-структурної парадигми; — здійснено ідентифікацію підприємства як тетради, що складається з чотирьох типів підсистем, які відрізняються між собою характером просторово-часових обмежень, а також матричної структури його найближчого оточення, що дозволяє визначити системно-структурний механізм формування економічної стійкості; — на основі систематизації результатів проведеного теоретичного аналізу визначено вісім груп параметрів, які доцільно застосовувати для економетричного моделювання, а також здійснено добір статистичних показників для їх оцінювання за даними дванадцяти вітчизняних машинобудівних підприємств за період 2003–2014 р.р., що забезпечує передумови проведення емпіричного дослідження.

#### Література

1. Печчи, А. Человеческие качества [Текст] / А. Печчи; под ред. Д. М. Гвишиани. — М.: Прогресс, 1985. — 312 с.
2. Kornai, J. The System Paradigm [Electronic resource]: Working Paper № 278 / J. Kornai. — Collegium Budapest, 1998. — Available at: \www/URL: <http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/39662/wp278.pdf?sequence=3>
3. Клейнер, Г. Б. Новая теория экономических систем и ее приложения [Текст] / Г. Б. Клейнер // Вестник Российской академии наук. — 2011. — Т. 81, № 9. — С. 794–808.
4. Клейнер, Г. Б. Государство — регион — отрасль — предприятие: каркас системной устойчивости экономики России. Часть 1 [Текст] / Г. Б. Клейнер // Экономика региона. — 2015. — № 2. — С. 50–58.
5. Клейнер, Г. Б. Устойчивость российской экономики в зеркале системной экономической теории [Текст] / Г. Б. Клейнер // Вопросы экономики. — 2015. — № 12. — С. 107–123.
6. Энгельс, Ф. Анти-дюринг [Текст] / К. Маркс, Ф. Энгельс. — 2-е изд. — М.: Издательство политической литературы, 1961. — Т. 20. — 858 с.
7. Лившиц, В. Н. Основы системного мышления и системного анализа [Текст] / В. Н. Лившиц. — М.: Институт экономики РАН, 2013. — 54 с.
8. Рыбачук, М. А. Сбалансированность системной структуры как необходимое условие для стратегической устойчивости предприятия [Текст] / М. А. Рыбачук // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: экономика и управление. — 2015. — № 1. — С. 140–146.
9. Кравченко, М. О. Формализация концепции экономической стійкості підприємства з позицій системно-структурної економічної теорії [Текст] / М. О. Кравченко // Економіка та держава. — 2015. — № 12. — С. 31–34.
10. Згуровский, М. З. Системный анализ. Проблемы, методология, приложения: монография [Текст] / М. З. Згуровский, Н. Д. Панкратова; Институт прикладного системного анализа НАН Украины. — К.: Наукова думка, 2011. — 726 с.
11. Згуровский, М. З. Системный анализ в исследовании сложных физических процессов и полей [Текст] / М. З. Згуровский, А. М. Демченко, А. Н. Новиков, И. И. Коваленко. — К.: Институт кибернетики им. В. Г. Глушкова, 1993. — 37 с.

#### МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СИСТЕМОГО АНАЛИЗА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Обоснована целесообразность применения прикладного системного анализа для исследования механизма формирования экономической устойчивости промышленных предприятий с позиций новой системно-структурной экономической парадигмы. Адаптированы процедуры анализа. Определена последовательность его проведения. Выполнена системно-структурная идентификация предприятия и его ближайшего окружения. Определены группы параметров для моделирования и осуществлен отбор данных для их вычисления.

**Ключевые слова:** экономическая устойчивость предприятия, системный анализ, системно-структурная парадигма.

*Кравченко Марина Олеговна, кандидат экономических наук, доцент, кафедра менеджмента, Национальный технический университет Украины «Киевский политехнический институт», Украина, e-mail: [mary\\_kravchenko@mail.ru](mailto:mary_kravchenko@mail.ru).*

*Кравченко Марина Олеговна, кандидат экономических наук, доцент, кафедра менеджмента, Национальный технический университет Украины «Киевский политехнический институт», Украина.*

*Kravchenko Maryna, National Technical University of Ukraine «Kyiv Polytechnic Institute», Ukraine, e-mail: [mary\\_kravchenko@mail.ru](mailto:mary_kravchenko@mail.ru).*

УДК 330.142.211

DOI: 10.15587/2312-8372.2016.60833

Мустеца І. В.

## РОЗРОБКА МЕТОДИКИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ОСНОВНИХ ЗАСОБІВ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

В статті досліджено погляди науковців щодо оцінки якості наданих послуг підприємствами сфери гостинності. Автором розглянуті принципи організації внутрішнього простору на підприємствах готельного господарства, а також досліджений вплив функціональних, екологічних та естетичних критеріїв на якість основних засобів у номері готелю.

**Ключові слова:** основні засоби, підприємства готельного господарства, якість послуг, екологічні критерії.

### 1. Вступ

На шляху до Євроінтеграції підприємствам сфери гостинності України, необхідно досягти високих стандар-

тів надання якісних послуг, які б дали змогу збільшити показники завантаженості номерного фонду.

Дослідження сертифікації підприємств готельного господарства свідчать, що в 2015 р. 20 із 29 готелів

Чернівецької області (68,96 %) не сертифіковані та їм не присвоєна відповідна категорія, що є порушенням Правил обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання), прийнятими Державним комітетом з статистики, метрології та сертифікації № 37 від 27.01.1999 [1], які вимагають оцінки засобу розміщення, з метою встановлення відповідності номерного фонду засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269.

Крім того, тенденція 2015 р. свідчить про зменшення кількості проживаючих та зменшенні часу їх проживання в готелях, методом опитування визначено, що клієнти не задоволені якістю номерного фонду, наданих готельних послуг та невідповідністю вартості проживання в готелі.

Через економічну кризу та війну готельні господарства України перебувають на межі банкрутства, а також погіршуються усі фінансові показники їх діяльності. Матеріально-технічна база підприємств сфери гостинності в більшості випадків не відповідає міжнародним стандартам якості, тому проблеми оцінки основних засобів підприємств готельного господарства є актуальними. Вирішення поставленої проблеми дозволить визначити основні напрямки відтворення та оновлення інфраструктури готелів, враховуючи думку клієнтів.

## 2. Аналіз літературних даних та постановка проблеми

Проблеми визначення методів для оцінки якості послуг знаходяться в полі зору, як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Так, О. В. Куценко, досліджуючи аналітичний інструментарій визначення якості готельних послуг, зазначає, що процес дослідження повинен охоплювати наступне: збір фактичних даних, які забезпечують достовірність висновків; теоретичне та кількісне оброблення отриманих результатів — визначення середніх величин, розсіювання даних, коефіцієнтів кореляції, будування графіків, таблиць, діаграм; якісний аналіз та синтез отриманих у ході дослідження даних; інтерпретацію даних та формулювання висновків тощо [2].

Методи досліджень, що використовуються для оцінки якості готельних послуг, І. С. Барчуков класифікує таким чином:

- загальнонаукові методи;
- методи і моделі загальнотеоретичних наук, що використовуються напряму, практично без адаптації для вирішення конкретного завдання;
- методи, адаптовані для вирішення конкретного завдання;
- спеціальні методи [3].

Застосування одного методу є недостатнім для якісного аналізу певної проблеми, тому О. В. Куценко наполягає на доцільності використання комплексу загальнонаукових методів і методів загальнотеоретичних наук, що є базою для створення власної методики, застосування якої дає змогу зробити повний аналіз певної проблеми [2].

Якість в готельному бізнесі — це міра того, як рівень наданої послуги задовольняє бажання клієнта. Н. І. Кабушкін стверджує, що якість в готельній індустрії — це правильно визначені потреби клієнтів, правильно надані послуги, стабільність [4].

Таким чином, комфортний для клієнта номерний фонд є одним із основних показників якості наданих послуг, які повинні відповідати категорії готелю та типу

номеру. Отже, на етапі збільшення кількості підприємств готельного господарства негативними явищами є їх невідповідність вимогам ДСТУ 4269 та порушення законодавства, щодо обов'язкової сертифікації підприємств готельного господарства.

Дослідженню якості готельних послуг приділяють увагу і закордонні науковці, так малайзійці Алла Німер Абу Кхаїліфех та Ахмад Пуад Мат Сом вважають, що якість обслуговування являється важливим об'єктом дослідження, а питання якісного сервісу F&B-департаменту залишаються без відповіді [5].

А. М. Херш досліджував вплив якості туристичних послуг на задоволення клієнта. Він вважає, що сервіс має бути, таким щоб у споживачів готельного продукту було бажання знову повернутись до готелю [6]. З ним погоджується і тайванець А. Ю. К. Су, який оцінював рівень задоволення клієнтів на прикладі тайванських готелів [7].

Американці Г. Саутар, С. Мок, Дж. Кандампул та Б.Спакс досліджували якість обслуговування у синергії із задоволеністю клієнтів та вартістю наданих послуг [8]. Однак питання оцінки основних засобів на українських підприємствах готельного господарства, враховуючи думку клієнта не розглядалися, що і визначило напрямок дослідження.

## 3. Об'єкт, мета та задачі дослідження

*Об'єкт дослідження* — основні засоби підприємств готельного господарства.

*Мета дослідження* — розробка методики оцінки якості основних засобів для підприємств готельного господарства з метою збільшення завантаженості номерного фонду, що б сприяло покращенню показників фінансового стану готелів. Для досягнення поставленої мети вирішувалися такі задачі:

- визначити складові внутрішнього простору номеру готелю в розрізі функціональних, екологічних та естетичних критеріїв;
- розробити методичку оцінки основних засобів номерного фонду за критичними елементами номерного фонду, елементами, що приносять задоволення і розчарування споживачу готельних послуг;
- визначити інтегральний коефіцієнт сприйняття якісних елементів основних засобів номерного фонду.

## 4. Матеріали і методи дослідження методики оцінки впливу функціональних, екологічних та естетичних критеріїв на якість основних засобів у номері готелю

*Досліджувані підходи до оцінки якості послуг, які надаються підприємствами готельного господарства.* Формування конкурентних переваг у галузі якості процесів обслуговування базується на концепції «нейтральних зон» Ч. Бернарда. Згідно з його концепцією, визначені реакції у поведінці, враховуючи сприйняття управління як демонстрацію власних повноважень, є результатом поетапних комплексних процесів і, оскільки відсутні причини протистояння такому прояву або діяти всупереч власним повноваженням, людина залишається в своїх відповідних реакціях нейтральною, не задумуючись над

цим. Те саме можна сказати і про сприйняття споживачем запропонованого обслуговування [9].

Відповідно, якщо якість номеру залишається в зоні прийнятної або очікуваної, мало надії на те, що задоволення буде отримано. Тільки в тому випадку, коли якість і рівень номерного фонду в сприйнятті проживаючого залишаються за межами цієї нейтральної зони, клієнт буде задоволений або, навпаки, не задоволений.

Із вищезазначеного можна стверджувати, що чим більш важливими для проживаючого в готелі є ті чи інші елементи внутрішнього простору номеру готелю, тим вужчою буде нейтральна зона, і меншою мірою нейтральним до запропонованого обслуговування залишатиметься проживаючий.

М. Г. Бойко визначила правила організації внутрішнього простору на підприємствах готельного господарства. Поняття загального комфорту внутрішнього простору підприємств уособлює екологічний, функціональний та естетичний комфорт будь-якого приміщення [10].

На базі концепції зон Ч. Бернарда, Е. Кеддот і Н. Терджен створили типологію ефективності елементів обслуговування. Розроблена типологія побудована на якісному (в поняттях «задоволення», «розчарування» та «нейтральне сприйняття») нормуванню сприйняття та оцінці проживаючими в готелі кожного з елементів, які впливають на внутрішній простір номерного фонду, оскільки рівень задоволення або розчарування від елемента внутрішнього простору номеру — це критерій класифікації в даній типології, що є, по суті, мірою його відповідності очікуванню.

## 5. Результати дослідження оцінки основних засобів підприємств готельного господарства

Проведене дослідження дало змогу визначити елементи внутрішнього простору номеру готелю, які і диктують основні вимоги щодо відбору і комплектації основних засобів номерного фонду. Функціональні критерії внутрішнього простору номеру готелю характеризують обов'язковий перелік основних засобів, що визнаються з метою обліку.

Запропоновані функціональні, екологічні та естетичні критерії формують групи основних засобів, які характеризують важливість елементів внутрішнього простору номеру із сприйняття проживаючого в готелі на: 1) критичні; 2) нейтральні; 3) ті, що приносять задоволення; 4) ті, що приносять розчарування.

Проведене анкетування 200 проживаючих у готелі ОДП «Чернівцітурист» м. Чернівців дало змогу узагальнити результати дослідження в розробленій карті якості номерного фонду.

Критичні елементи номерного фонду умовно запропоновано оцінювати в 10 балів, нейтральні елементи — в 5 балів, елементи, що приносять задоволення чи розчарування, — по 3 бали. Характеристику сприйняття якості номерного фонду кожного елемента позначимо СЯНФ.

Сприйняття якості сукупності адитивних елементів обслуговування виразимо алгебраїчною сумою:

$$\text{СЯНФ}_1 + \text{СЯНФ}_2 + \text{СЯНФ}_3 + \dots + \text{СЯНФ}_n. \quad (1)$$

Сприйняття якості номерного фонду кожного окремо взятого мультиплікативного елемента представлено

у вигляді збільшення ( $> 1$ ) або зменшення ( $< 1$ ) загального коефіцієнта сприйняття якості основних засобів номерного фонду (ЗКС) відповідної залежної сукупності адитивних елементів якості номерного фонду.

Сприйняття якості декількох мультиплікативних елементів якості основних засобів номерного фонду, маючи одну залежну сукупність адитивних елементів, виражаються запропонованими коефіцієнтами, до яких належать: коефіцієнт критичних елементів номерного фонду (ККЕНФ), коефіцієнт нейтральних елементів номерного фонду (КНЕНФ), коефіцієнт номерного фонду, що приносить задоволення (КНФПЗ), і коефіцієнт номерного фонду, що приносить розчарування (КНФПР).

До кожного з визначених коефіцієнтів встановлені умовні значення (табл. 1).

Таблиця 1

Коефіцієнти якісних елементів основних засобів номерного фонду готелів

№ п/п	Коефіцієнт	Цільові значення коефіцієнта
1	Коефіцієнт критичних елементів номерного фонду (ККЕНФ)	0,6
2	Коефіцієнт нейтральних елементів номерного фонду (КНЕНФ)	0,1
3	Коефіцієнт номерного фонду, що приносить задоволення (КНФПЗ)	0,2
4	Коефіцієнт номерного фонду, що приносить розчарування (КНФПР)	0,1

Розроблена методика дозволила визначити цільові значення мультиплікативних коефіцієнтів якості основних засобів номерного фонду підприємств готельного господарства (табл. 2).

Таблиця 2

Цільові значення мультиплікативних коефіцієнтів значення якості основних засобів номерного фонду підприємств готельного господарства

№ пор.	Мультиплікативні коефіцієнти	Цільове значення	I	II	III	Загальна оцінка мультиплікативних коефіцієнтів
1	(ККЕНФ)	0,6	–	–0,13	0,46	0,33
2	(КНЕНФ)	0,1	0,006	–0,071	0,003	–0,062
3	(КЗЕНФ)	0,2	0,0133	–0,0133	0,033	0,033
4	(КРЕНФ)	0,1	0,015	0	0,015	0,03
Інтегральний коефіцієнт сприйняття якісних елементів номерного фонду готелю (ІКСЯЕ)		1	0,034	(–0,21)	0,51	0,331

Цільові значення мультиплікативних коефіцієнтів значення якості основних засобів номерного фонду підприємств готельного господарства є основою для розрахунку інтегрального коефіцієнта сприйняття якісних елементів основних засобів номерного фонду (ІКСЯЕ) за формулою (2).

$$\begin{aligned} \text{ІКСЯЕ} = & \sum_{i=1}^n \text{СЯНФ}_i \times \text{ККЕНФ} + \sum_{i=1}^n \text{СЯНФ}_i \times \text{КНЕНФ} + \\ & + \sum_{i=1}^n \text{СЯНФ}_i \times \text{КЗЕНФ} + \sum_{i=1}^n \text{СЯНФ}_i \times \text{КРЕНФ}, \quad (2) \end{aligned}$$

де СЯНФ — сприйняття якісних елементів основних засобів номерного фонду; ККНФ — коефіцієнт критичних елементів основних засобів номерного фонду; КНЕНФ — коефіцієнт нейтральних елементів основних засобів номерного фонду; КЗЕНФ — коефіцієнт задоволення елементами основних засобів номерного фонду; КРЕНФ — коефіцієнт розчарування елементами основних засобів номерного фонду від'ємний.

## 6. Обговорення результатів дослідження оцінки якості основних засобів підприємств готельного господарства

Отримані результати дають можливість стверджувати, що об'єкти основних засобів внутрішнього простору номерного фонду ОДП «Чернівцітурист» не в повному обсязі відповідають вимогам клієнтів, що і підтвердила оцінка сприйняття функціональних, екологічних та естетичних критеріїв за визначеними елементами: відсутня оцінка сприйняття елемента складає 0,034; виконано неправильно 0,21; виконано правильно 0,51.

Доведено, якщо інтегральний коефіцієнт сприйняття якості основних засобів номерного фонду (ІКСЯЕ) > 1, це свідчить про високу якість задоволення споживачів основними засобами номерного фонду. У ситуації, коли вищезазначений коефіцієнт < 1, стан основних засобів номерного фонду не відповідає вимогам споживачів.

За результатами апробації методики розрахунку оцінки якості основних засобів на базі концепції зон типології Кедота-Терджена визначено, що інтегральний коефіцієнт сприйняття якісних елементів основних засобів номерного фонду дослідженої сукупності підприємств готельного господарства знаходиться на рівні 0,331. Отримане значення свідчить про низьку загальну оцінку якості основних засобів номерного фонду споживачами готельних послуг. Встановлено, що значення інтегрального коефіцієнта сприйняття якісних елементів номерного фонду обумовлено відсутністю сертифікату відповідності категорії у 70 % готелів Чернівецької області.

Проведене дослідження набуває подальшого розвитку, оскільки ринкові умови господарювання підприємств сфери гостинності вимагають постійного удосконалення матеріально-технічної бази, як основи складової якісної послуги.

## 7. Висновки

У результаті проведених досліджень нами зроблено наступні висновки:

1. Досліджені функціональні, екологічні та естетичні критерії, які формують групи основних засобів, що характеризують важливість елементів внутрішнього простору номеру із сприйняття проживаючого в готелі.

2. Визначені мультиплікативні коефіцієнти адитивних критеріїв за картами якості основних засобів номерного фонду.

3. Запропоновано алгоритм розрахунку інтегрального коефіцієнту сприйняття якісних елементів основних засобів готелю, з метою визначення основних напрямків удосконалення якості основних засобів в номері за їх функціональністю, естетичністю та екологічністю.

Впровадження розробленої методики оцінки якості основних засобів, дасть можливість покращити якість основних засобів номерного фонду, що дозволить збіль-

шити рівень коефіцієнту завантаженості, який безпосередньо впливає на підвищення фінансового результату від операційної діяльності підприємств готельного господарства.

## Література

1. Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Електронний ресурс]: Наказ Державного комітету по стандартизації, метрології та сертифікації від 27.01.1999 № 37. — Режим доступу: \www/URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0236-99>
2. Куценко, О. В. Аналітичний інструментарій визначення якості готельних послуг [Текст] / О. В. Куценко // Науковий вісник НЛТУ України. — 2010. — Вип. 20.15. — С. 292–296.
3. Барчуков, И. С. Методы научных исследований в туризме [Текст]: учеб. пособие / И. С. Барчуков. — М.: Издательский центр «Академия», 2008. — 224 с.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. — 2-е изд. — Мн.: Новое знание, 2001. — 216 с.
5. Abukhalifeh, A. N. Service Quality Management in Hotel Industry: A Conceptual Framework for Food and Beverage Departments [Text] / A. N. Abukhalifeh, A. P. Mat Som // International Journal of Business and Management. — 2012. — Vol. 7, № 14. — P. 135–141. doi:10.5539/ijbm.v7n14p135
6. Hersh, A. M. Evaluate the impact of Tourism Services Quality on customer's satisfaction [Text] / A. M. Hersh // Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. — 2010. — Vol. 2, № 6. — P. 207–234.
7. Su, A. Y.-L. Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels [Text] / A. Y.-L. Su // International Journal of Hospitality Management. — 2004. — Vol. 23, № 4. — P. 397–408. doi:10.1016/j.ijhm.2004.02.002
8. Soutar, G. N. Chapter 6: Service Quality, Customer Satisfaction, and Value: An Examination of Their Relationships [Text] / G. N. Soutar, J. Kandampully, C. Mok, B. Sparks // Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure. — New York: The Haworth Hospitality Press, 2001. — P. 97–110. doi:10.4324/9780203047965
9. Агафонова, Л. Г. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання [Текст]: навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. — К.: Знання України, 2002. — 358 с.
10. Бойко, М. Г. Наукові засади обґрунтування підприємницької стратегії у сфері готельного господарства України [Текст] / М. Г. Бойко // Вісник КНТЕУ. — 2002. — № 3. — С. 45–50.

## РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

В статье исследованы взгляды ученых относительно оценки качества предоставляемых услуг предприятиями сферы гостеприимства. Автором рассмотрены принципы организации внутреннего пространства на предприятиях гостиничного хозяйства, а также исследовано влияние функциональных, экологических и эстетических критериев на качество основных средств в номере отеля.

**Ключевые слова:** основные средства, предприятия гостиничного хозяйства, качество услуг, экологические критерии.

*Мустеца Ирина Василівна, кандидат економічних наук, кафедра обліку і аудиту, Чернівецький торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету, Україна, e-mail: [iramw@i.ua](mailto:iramw@i.ua)*

*Мустеца Ирина Васильевна, кандидат экономических наук, кафедра учета и аудита, Черновицкий торгово-экономический институт Киевского национального торгово-экономического университета, Украина.*

*Mustela Irina, Chernivtsi Trade and Economics Institute of Kyiv National Trade and Economics University, Ukraine, e-mail: [iramw@i.ua](mailto:iramw@i.ua)*