

6. Папехин Р.С. Факторы финансовой устойчивости и безопасности предприятия : автореф. дисс. на соискание научн. степ. канд. эконом. наук / Р.С. Папехин. Волгоград, 2007. – 21 с.

7. Ревак І.О. Механізм забезпечення фінансової безпеки України: Теоретичний аспект/ І.О. Ревак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – Сер.: Економічна. – 2009. – № 2. – С. 1-10.

8. Слизкая В.П. Управление финансовой безопасностью предприятия в условиях нестабильности / В.П. Слизкая // Проблемы современной экономики, 2007. – № 4(24). – 2007.

9. Кузенко Т.Б. Управление финансовой безопасностью на предприятии / Т.Б. Кузенко, В.В. Прохорова, Н.В. Саблина // Бизнес Информ, 2007-2008. – № 12 (1). – С. 27-29.

10. Кириченко О.А. Вдосконалення управління фінансовою безпекою підприємств в умовах фінансової кризи / О.А. Кириченко // Финансовые рынки и ценные бумаги, 2009. – № 16. – 2009. – С. 22-28.

Кокнаева М.О. Обеспечение финансовой безопасности торгового предприятия в условиях выхода из финансового кризиса

Определены возможные направления обеспечения финансовой безопасности торгового предприятия; освещена схема системы управления финансовой безопасности торгового предприятия.

Ключевые слова: финансовая безопасность торгового предприятия, укрепления и обеспечения финансовой безопасности торгового предприятия.

Koknaeva M.O. Ensure financial security in a commercial enterprise out of the financial crisis

Identified possible areas of financial security of commercial enterprise; illuminated circuit management system of financial security trading company. Key words. The financial security of commercial enterprise, to strengthen and ensure the financial security of commercial enterprise.

Keywords: Financial security trading company, to strengthen and ensure the financial security of commercial enterprise.

УДК 640.4.03 *Аспір. О.В. Куценко¹ – Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського*

АНАЛІТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Проаналізовано застосування різних методів дослідження під час вивчення якості готельних послуг.

Ключові слова: готельні послуги, якість готельних послуг, методи дослідження, оцінка якості, модель якості, показники якості.

Постановка проблеми. У сучасних умовах, що склалися на ринку, велике значення має якість готельних послуг, як фактор, що має істотний вплив на конкурентоспроможність готелю. Дослідження якості готельних послуг повинне охоплювати коло ознак, за якими робиться аналіз.

Так, процес дослідження охоплює: збір фактичних даних, що забезпечують достовірність висновків; теоретичне та кількісне оброблення отриманих результатів – визначення середніх величин, міри, розсіювання даних, коефіцієнтів кореляції, будування графіків, таблиць, діаграм; якісний аналіз та син-

¹ Наук. керівник: проф. О.В. Виноградова, д-р екон. наук, академік академії економічних наук України

тез отриманих у ході дослідження даних; інтерпретацію даних та формулювання висновків тощо.

Для дослідження якості можна застосовувати як існуючі загальновідомі методи, а саме: емпіричні (передбачають збір та аналіз достовірних фактів, що засновані на спостереженні та вивченні діяльності підприємства), оглядово-аналітичні (огляд та критичний аналіз літератури) та теоретичні (окрім огляду та аналізу літератури передбачають власні пропозиції, спрямовані на рішення поставленої проблеми), так і власну методику, що може складатися з окремих видів дослідження (експеримент, економіко-математичні моделі тощо).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню проблем якості готельних послуг приділено увагу в роботах вітчизняних науковців і зарубіжних дослідників, зокрема Р. Браймера, Дж. Боуена, Ю. Волкова, С. Дорогунцова, М. Євдокименка, М. Кабушкіна, В.С. Качанова, Е. Кедотта, Д. Менкенса, Г. Муніна, Л. Беррі, Н.І. Кано, А.Д. Чудновського тощо. Але проблема аналізу методів дослідження якості готельних послуг потребує подальшого розвитку.

Метою дослідження є аналіз наявного інструментарію, що використовується для визначення якості готельних послуг.

Виклад основного матеріалу. Метод дослідження – це спосіб застосування старого знання для отримання нового.

Методи досліджень, що доцільно використовувати для визначення якості готельних послуг, умовно можна класифікувати таким чином [1, 3]:

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

Загальнонаукові методи. Дослідження повинні базуватися на загальнонауковій методології (системний аналіз, комплексний підхід тощо), яка є основою будь-якої пізнавальної діяльності. Системний аналіз дає змогу розглядати будь-який об'єкт дослідження (наприклад, готельні послуги), як такий, що має великий діапазон внутрішніх та зовнішніх причинно-наслідкових зв'язків. Комплексний же підхід забезпечує його всебічне дослідження.

Також застосовують різні види аналізу: факторний, логічний, контент-аналіз, емпіричний тощо [1].

Методи і моделі загальнотеоретичних наук. У дослідженнях широко використовують методи загальнотеоретичних наук. Так, діалектика – один із методів філософії – надає ключ до розуміння усіх без винятку галузей природи. Філософія орієнтує спеціалістів на дослідження об'єктивних закономірностей у їх безперервному розвитку.

Методи соціології застосовують для вивчення поведінки споживачів, їх мотивації, оцінки якості надаваних послуг тощо.

Інформатика, як специфічна сфера діяльності в системі готельного господарства, охоплює такі методи дослідження: реєстрація та вивчення готельних послуг; класифікація, типізація і стандартизація готелів та готельних послуг; створення та впровадження у практику інформаційних моделей та техно-

логій; систематизація інформаційних кодів; комп'ютерне моделювання окремих компонентів готельних послуг тощо.

Табл. Аналіз методів дослідження під час визначення якості готельних послуг

№ з/п	Методи досліджень	Загальна характеристика методу	Сфера застосування під час визначення якості готельних послуг
Загальнонаукові методи			
1.	Спостереження	Цілеспрямоване сприйняття, обумовлене завданням діяльності	Систематичне та цілеспрямоване нагромадження фактичних даних (напр., про якісний або кількісний аспект предмета дослідження, матеріально-технічне забезпечення тощо)
2.	Інтерв'ю	Особисте спілкування дослідника із зацікавленими особами, під час якого він запитує і фіксує відповіді	Проводять експерти з метою виявлення проблем під час забезпечення якості готельних послуг
3.	Анкетування	Відповіді на поставлені запитання, розроблені дослідником, коли респондент відповідає на питання в анкеті	Проводять експерти з метою вивчення перспективи розвитку конкретних процесів (напр., нових методів обслуговування в готелі)
4.	Метод наукових абстракцій	Використовується для вироблення тих чи інших абстрактних понять (якість, послуга), при цьому необхідно абстрагуватися від другорядних властивостей об'єкта і зосередитися на першорядних	При дослідженні показників якості готельних послуг допомагає виділенню тих властивостей об'єкта, які безпосередньо впливають на нього
5.	Аналіз і синтез		
	а) факторний аналіз	Зменшення кількості змінних та визначення структури взаємозв'язків між ними	Використовують під час визначення оптимальної кількості параметрів (змінних), які будуть впливати на якість готельних послуг
	б) логічний аналіз	Визначення кола тих понять, за допомогою яких описують предмет дослідження та пошук ознак, які дають змогу визначити його властивості	Використовують для визначення основних понять та їх розподілу на елементи і отримання внаслідок певних ознак предмета дослідження
	в) контент-аналіз	Метод вивчення текстової та графічної інформації, який передбачає переведення інформації у кількісні показники та її статистичну обробку	Використовують для дослідження документальних джерел, а також, як допоміжний, під час анкетування, тестування тощо.
	г) емпіричний аналіз	Розподіл цілого на його складники, більш прості елементарні частини	Використовують для розроблення ієрархічної структури якості готельних послуг
	д) теоретичний аналіз	Виділення в об'єкті основного та істотного	Визначення показників, які мають істотний вплив на якість готельних послуг
	е) теоретичний синтез	Розширене дослідження, що конструює щось нове, яке виходить за межі існуючої основи	Розроблення моделі якості готельних послуг

6.	Логічний метод	Узагальнювальне відображення історичного явища, має відповідати логіці розвитку предметів, явищ, подій та процесів об'єктивного світу	Визначення певної логіки появи, розвитку і переходу в якісно новий стан моделі якості
7.	Методи експертних оцінок (метод "Дельфі", експертне опитування тощо)	Використовують під час дослідження складних та багатопланових явищ, у яких остаточне рішення приймає спеціаліст	Використовують для визначення певних показників, що мають істотний вплив на якість готельних послуг та їх вагомості
8.	Моделювання	Метод вивчення властивостей об'єкта шляхом дослідження відповідних властивостей їх моделей	Розроблення моделі якості готельних послуг
Методи загальнотеоретичних наук			
1.	Діалектика	Наука, спрямована на дослідження об'єктивних процесів, закономірностей у їх безперервному розвитку	Дослідження показників якості готельних послуг у їх безперервному розвитку
2.	Соціологія	Наука, що вивчає засоби будування та обґрунтування соціологічного знання (розвідувальні, описувальні та аналітичні)	Використовуються під оцінювання якості надаваних послуг
3.	Інформатика	Наука про способи отримання, зберігання, зміни, передачі та використання інформації	Розроблення математичних моделей, комп'ютерне моделювання окремих компонентів готельних послуг
4.	Метрологія	Наука про вимірювання та методи досягнення їх єдності і точності	Вимірювання показників якості готельних послуг, що здійснюється відповідно до стандартів
5.	Кваліметрія	Галузь науки, що вивчає та реалізує методи кількісного оцінювання якості	Методи оцінювання якості готельних послуг
6.	Статистика	Галузь знань, у якій викладають загальні питання збирання, вимірювання та аналізу масових статистичних даних	Дає змогу дослідити статистичні дані, зробити статистичний аналіз показників якості

Метрологія – наука про вимірювання та методи досягнення їх єдності і точності. Ця наука має велике значення для підвищення ефективності виробництва, технічного рівня і якості продукції та послуг у сфері готельного господарства. Для того, щоб продукт або послуги задовольняли потреби клієнтів, необхідно здійснювати проектування і розроблення відповідно до стандарту.

Кваліметрія – галузь науки, що об'єднує кількісні методи оцінювання якості готельних послуг, сприяє вибору методів визначення показників якості і їх оптимізації. За допомогою кваліметрії в готельному господарстві можна скласти уявлення про теорії кількісних методів оцінки, оцінити якість послуг як

продукт праці персоналу, що є комплексним показником якості, виявити кількість не вимірюваних послуг, застосувати неекономічні методи оцінювання.

Статистика. Статистичні дослідження є науково організованим процесом отримання первісної статистичної інформації або планомірного збирання даних про явища громадського життя. Класифікація статистики в готельному господарстві є засобом узагальнення статистичної інформації, основою статистичного аналізу і використання систем показників. Вона дає змогу: виділяти соціально-економічні типи, класи, групи процесів; вивчати внутрішню структуру даної сукупності; встановлювати зв'язки між ознаками процесів тощо.

Усі ці методи мають свою сферу застосування. У табл. наведений аналіз методів наукових досліджень та сфери застосування кожного метода при дослідженні якості готельних послуг [1, 2].

Спеціальні методи. До спеціальних методів дослідження відносять: модель п'яти сил конкуренції М. Портера, модель життєвого циклу продукту, сегментацію, позиціювання, SWOT-аналіз, ABC-аналіз, бенчмаркетинг, прогнозування тощо.

Однак ці методи, з огляду на свою специфічність, не можуть бути застосовані для вивчення цього об'єкта дослідження.

Висновки. Проведене дослідження дало змогу сформулювати такі основні висновки та пропозиції:

1. Дослідження будь-якої проблеми може відбуватися тільки за допомогою загальнонаукових методів і методів загальнотеоретичних наук.
2. Застосування одного методу часто буває недостатньо для якісного аналізу певної проблеми, тому необхідно використовувати комплекс методів.
3. Загальнонаукові методи і методи загальнотеоретичних наук є базою для створення власної методики, застосування якої дає змогу зробити повний аналіз певної проблеми.

Перспективами подальшого дослідження є розроблення методики комплексного оцінювання якості готельних послуг.

Література

1. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме : учебн. пособие [для ВУЗов] / И.С. Барчуков. – М. : Изд. центр "Академия", 2008. – 224 с.
2. [Електронний ресурс]. – Доступний з http://www.nvtc.ee/e-oppe/Kurt/ekonomika/_4.html
3. Основы научных исследований : учеб. пособ. / Челяб. гос. Ун-т. Челябинск, 2002, – 138 с.

Куценко А.В. Аналитический инструментарий определения качества гостиничных услуг

Проанализировано применение различных методов исследования при изучении качества гостиничных услуг.

Ключевые слова: гостиничные услуги, качество гостиничных услуг, методы исследования, оценка качества, модель качества, показатели качества.

Koutsenko O.V. Analytical instruments determining the quality of hotel services

Application of various research methods in studying quality of hotel services.

Keywords: hotel services, quality of hotel services, research methods, quality assessment, quality model, quality scores.