



УДК 640.41:64.018

МЕТОДИКА ПОБУДОВИ РЕГРЕСІЙНОЇ МОДЕЛІ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

асп. Михалко А.О.

Науковий керівник проф. Хімічева Г.І.

Київський національний університет технологій та дизайну

Мета і завдання. Мета – встановлення якісних і кількісних факторів, що впливають на рівень задоволеності споживача наданням готельних послуг та розроблення на їх основі механізмів та інструментів для оцінювання рівня якості готельних послуг. Завдання – встановлення залежності рівня задоволеності споживачів (наповненості готелів) від впливаючих факторів; побудова математичної моделі для оцінювання рівня якості готельних послуг.

Об'єкт та предмет дослідження. Об'єктом дослідження є фактори, що впливають на рівень якості надання готельних послуг. Предмет дослідження - залежності між якістю надання готельних послуг та факторами, що впливають на неї.

Результати дослідження. Для побудови регресійної моделі для оцінювання рівня якості надання готельних послуг була побудована спеціальна методика, яка складалась із трьох етапів. На першому етапі було проведено аналіз факторів, що впливають на рівень наповненості готелів, тобто задоволеність потенційних споживачів наданням готельних послуг. Аналіз проводився за допомогою експертних методів і стосувався встановлення відповідності рівня якості готельних послуг вимогам чинної документації, а також швидкозмінним вимогам потенційних споживачів готельних послуг з урахуванням їх категорії (діти, молодь, дорослі, туристи «третього віку»). Для цього було проаналізовано чотири групи факторів (безпека, комфорт, інформативність, кваліфікація персоналу) та визначено рівень їх корельованості.

На другому етапі для кожного із 10 готельних закладів були встановлені фактори, що впливають на рівень їх наповненості (рівень якості готельних послуг) та проведений аналіз отриманих даних за рівнем безпеки (x_1), рівнем комфорту (x_2), рівнем інформативності (x_3), рівнем кваліфікації персоналу (x_4). При цьому оцінювався вплив кожного із них на рівень якості надання готельних послуг та визначався рівень їх взаємної кореляції. На третьому етапі за допомогою програмного продукту ПРИАМ були отримані аналітичні залежності оцінки рівня якості надання готельних послуг від вище наведених факторів. Для цього була побудована спеціальна регресійна модель. При побудові моделі були враховані всі можливі їх взаємодії. Оскільки показники (фактори), що впливають на рівень якості готельних послуг (наповненості готельного закладу) досить сильно закорельовані то, для аналізу їх взаємозв'язків було запропоновано застосовувати частковий коефіцієнт кореляції, який дозволяє визначити зв'язок між двома змінними, «виключивши» з нього вплив всіх інших закорельованих факторів. Загальний вигляд моделі:

$$Y=63.9473+28.5312x_4-115.364z_1x_3+37.565x_3x_4+2.23555z_1+158.512z_1x_2.$$

Отримана модель адекватна $F_{експ.}=23,23$, $F_{кр.}=6,25$ (при рівні значимості 0,05), інформативна (коефіцієнт кореляції достатньо високий $R=0,981$, статично значимий : $F_{експ.}=37,84 > F_{кр.}=6,25$), стійка (коефіцієнт $COND_{2,09}$). Модель пояснює 97% розсіювання.

Висновки. Визначено фактори впливу на якість надання готельних послуг та побудовано регресійну модель для оцінювання їх рівня.

Ключові слова: регресійна модель, показники якості готельних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Хімічева Г. І. Дослідження принципів і підходів класифікації туристичних послуг/ Г.І. Хімічева, А.О. Михалко, І.А. Кальченко // Вісник інженерної академії України. Випуск. – Київ, Інженерна академія України, 2018. –С.165-169.