

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Полтавський державний аграрний університет

Кафедра обліку і оподаткування

**«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ОБЛІКУ,
АНАЛІЗУ ТА КОНТРОЛЮ В СОЦІАЛЬНО-ОРІЄНТОВАНІЙ СИСТЕМІ
УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ»**

*Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції,
присвяченої пам'яті професора, заслуженого працівника вищої школи
Дмитра Мусійовича Фесенка*



ПОЛТАВА 2023



УДК 657

Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством : Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції. Частина 2. м. Полтава, 30 – 31 березня 2023 р. Полтава, 2023. 865 с.

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ:

Голова організаційного комітету:

КАНЦЕДАЛ НАТАЛІЯ – к.е.н., доцент, завідувач кафедри обліку і оподаткування Полтавського державного аграрного університету

Секретар організаційного комітету:

ЛЕГА ОЛЬГА – к.е.н., доцент, професор кафедри обліку і оподаткування Полтавського державного аграрного університету

Члени організаційного комітету:

ГНАТИШИН ЛЮДМИЛА – д.е.н., професор, завідувач кафедри обліку та оподаткування Львівського національного університету природокористування

МАЛИШКІН ОЛЕКСАНДР - д.е.н., професор, САРА, експерт з обліку та оподаткування

ПЕРЕРВА ПЕТРО - д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки бізнесу і міжнародних економічних відносин Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»

СЛАВКОВА ОЛЕНА - д.е.н, професор кафедри бухгалтерського обліку, завідувач кафедри публічного управління та адміністрування Сумського національного аграрного університету

СУК ПЕТРО - д.е.н., професор, професор кафедри обліку і оподаткування Відокремленого підрозділу Національного університету біоресурсів і природокористування України «Ніжинський агротехнічний інститут»

ВОРОНЬКО-НЕВІДНИЧА ТЕТЯНА - к.е.н., доцент, завідувач кафедри менеджменту ім. І.А. Маркіної Полтавського державного аграрного університету

ГУБАРИК ОЛЬГА - к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку, оподаткування та управління фінансово-економічною безпекою Дніпровського державного аграрно-економічного університету

КАРПОВА ВЛАДА - к.е.н, доцент кафедри митної справи і фінансових послуг Харківського національного економічного університету ім. Семена Кузнеця

ПРОКОПИШИН ОКСАНА – к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку та оподаткування Львівського національного університету природокористування

ПРИЙДАК ТЕТЯНА– к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку і оподаткування Полтавського державного аграрного університету

РИЛЄЄВ СЕРГІЙ - к.е.н, доцент, доцент кафедри фінансів, обліку і оподаткування Чернівецького торговельно-економічного інституту Державного торговельно-економічного університету

ЯЛОВЕГА ЛЮДМИЛА – к.е.н., доцент, доцент кафедри обліку і оподаткування

Конференція присвячена пам'яті видатного науковця, Заслуженого працівника вищої школи Української РСР, професора Дмитра Мусійовича Фесенка. У збірнику матеріалів науково-практичної конференції розміщено результати досліджень вітчизняних науковців, присвячених актуальним проблемам та перспективам розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством.

© Автори, 2023

© Кафедра обліку і оподаткування, 2023

© Полтавський державний аграрний університет, 2023



ЛАГОРСЬКА А.О., ФАРАФОНОВА С.А., здобувачі вищої освіти
Наукові керівники – **СОРОКІНА С.В., АКМЕН В.О.**, к.т.н.,
доценти кафедри торгівлі, готельно-ресторанної та митної справи,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків

ВПЛИВ ГЕНДЕРУ НА ЗАДОВОЛЕНІСТЬ КЛІЄНТІВ РІВНЕМ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ

Актуальність. Готелі є у всьому світі й для будь якого бюджетного рівня, вони скрізь і для всіх. Одні споживачі люблять відпочивати в п'яти або чотиризіркових готелях, інші ночують в хостелах або кемпінгу. Незважаючи на те, що споживач багатий чи бідний, чоловік або жінка, він може знайти готель й у великому й у маленькому місті, який буде відповідати його потребам. У зв'язку з цим постійно збільшуються вимоги до якості готельних послуг.

Метою даної роботи було дослідження задоволеності споживачів різної статі рівнем послуг, які надаються у готельному сервісі. Для проведення дослідження було розроблено анкету яка, заснована на складових якості обслуговування в готельній галузі. Анкета являє собою повне опитування з 23 питань, які охоплюють, в основному, додаткові готельні послуги та пропозиції як для чоловіків і жінок разом так й окремо. Методикою збору інформації було особисте інтерв'ю та Інтернет-опитування. Оцінювання здійснювалось за шкалою: «дуже важливо», «дещо важливо», «нейтрально», «дещо неважливо» та «дуже неважливо». Із усіх готельних комплексів в м. Харкові було включено у дослідження 22 одиниці, як ті, що користуються більшим попитом. До анкетування залучено 114 респондентів, з яких 58% це чоловіки, 42% це жінки. Однак, таке співвідношення не може привести до висновку, що чоловіків зупиняється в готелях більше, ніж жінок.

Результати дослідження. Аналіз отриманих результатів свідчить, що близько 90% постояльців готелів зупиняються в готелі для відпочинку, серед них 94% – жінки і 83% – чоловіки. Другою метою перебування в готелі є бізнес. У цьому секторі гостей чоловічої статі на 20% більше, ніж жіночих. Тобто, співробітники готелів повинні звернути увагу на це високе співвідношення, щоб мати більш правильні орієнтири при побудові бізнес-плану та отримання більшої кількості задоволених представленим сервісом клієнтів. Лише кілька відсотків гостей зупиняються в готелях для тимчасового проживання або з іншою метою – спортивні змагання, відрядження, спа-процедури тощо. За винятком спа-процедур в цих секторах більшість гостей – чоловіки. Більше 40% гостей вибирають для проживання тризіркові готелі. Другий популярний вибір – чотиризіркові готелі або бюджетні готелі / хостели. Через високу ціну 17% людей вибирають п'ятизіркові готелі. На дві інші альтернативи припадає лише кілька відсотків. У всіх готельних комплексах, за винятком бюджетних готелів / хостелів, більшість гостей – чоловіки.

Як вважають 71% клієнтів готелів – як жінок, так і чоловіків – першим та найважливішим фактором коли вибирають та бронюють готель, є ціна. Система рейтингу готелів на веб-сайтах, а також конкретні відгуки клієнтів та



сертифікати готелів, є лише дещо важливими факторами відповідно у 47% гостей. Більше 80% гостей як чоловічої, так і жіночої статі віддають перевагу ціновому пакету зі знижкою. Іншою кращою пропозицією є пакет проживання в готелях за нижчим тарифом – це вибір 46% чоловіків, що на 10% більше, ніж вибір гостей-жінок. Це говорить про те, що жінки більш знайомлять інших з хорошим сервісом, ніж чоловіки, тоді як чоловіки більш лояльні до улюбленого готелю, ніж жінки.

Відповідаючи на питання про важливий рівень готельних послуг, як чоловіки, так і жінки погоджуються з тим, що «атмосфера в номері», «дисципліна і чистота персоналу готелю» і «якість обслуговування, харчування & напої в ресторані/барі» є дуже важливими факторами. Інші фактори, такі як «оплата обслуговування», «швидка процедура заїзду/виселення» та «нові & сучасні зручності номера», є лише дещо важливими. Більше 40% гостей-жінок вважають обслуговування номерів і привітний персонал дуже важливими, тоді як для гостей-чоловіків вони лише дещо важливі. Для сервісу «дружній прийом після прибуття» 40% жінок вважають це дещо важливим, тоді як для 39% гостей-чоловіків це нейтральний фактор. Це збігається з вищезазначеними результатами – жінки піклуються про емоції інших, ніж чоловіки, тому вони звертають увагу на привітний персонал, теплий прийом і атмосферу в кімнаті більше, ніж чоловіки. Жінки також звертають увагу на дисципліну та чистоту персоналу готелю та «якість обслуговування, їжу та напої в ресторані/барі більше, ніж чоловіки, тому що для них вони є дуже важливим сервісом і їх потрібно робити добре. З іншого боку, технологіям обслуговування чоловіки приділяють більше уваги, ніж жінки: 56% чоловіків хочуть «нових & сучасних зручностей кімнати», тоді як жінки це 44%.

Висновки. Проведені дослідження дозволяють зробити висновок, що вимоги жінок до якості та асортименту готельних послуг є більшими, ніж у чоловіків. Як жінка, вона піклується про обслуговування та умови для краси, приготування та збереження їжі, ніж інша стать. Однак проведені дослідження також з'ясувало, що чоловіки менш задоволені, ніж жінки, якістю та асортиментом послуг, що надаються зараз у готельному сервісі. Саме тому вони очікують збільшення та покращення наданих послуг.

З отриманих результатів випливає, що якість послуг є динамічним поняттям, яке слід постійно контролювати, оскільки деякі зміни завжди існують з плином часу. Треба враховувати, що усі компоненти якості обслуговування мають різні бали для споживачів – деякі низькі, а деякі – високі, але вони віддзеркалюють їх важливість для задоволеності клієнтів рівнем готельного сервісу. Отримані результати свідчать, що деякі важливі для споживачів сервісні послуги готелів, яким віддають перевагу більшість гостей-чоловіків або гостей-жінок, все ще не поширені в готельних комплексах на сьогоднішній день. Тому, виявлення таких відмінностей та поширення різних нових пакетів сервісних послуг для клієнтів різної статі буде сприяти більшій задоволеності клієнтів рівнем готельного сервісу.

