

# Методика «SERVQUAL»

Выполнила: студентка 3 курса,  
Направление « Туризм»  
Егорова Ольга

# Измерения качества обслуживания

Позволяет оценить качество обслуживания, путем вычисления разницы между ожиданиями и восприятиями по краеугольным вопросам:

1. **Tangibles (Материальность)** – внешний вид здания и помещений, оборудования гостиницы и обслуживающего персонала
2. **Assurance (Убежденность)** — знания и навыки персонала отеля, их компетентность и вежливость, способность выразить доверие и уверенность



**3. Empathy (Сочувствие)** —  
предоставление заботы и  
индивидуального внимания к  
каждому гостю отеля

**4. Responsiveness  
(Отзывчивость)** —  
готовность помочь гостям  
отеля и обеспечить  
оперативное обслуживание

**5. Reliability (Надежность)** —  
способность оказывать  
услуги надежно и точно в  
соответствии с обещаниями  
и действующими  
стандартами



# Этапы исследования.

1 Этап: респонденты заполняют анкету о своих ожиданиях от идеального сервиса гостиницы определенного уровня звездности, без упоминания конкретного отеля. Ожидания – E

Функции	Вопросы	Ожидаемый результат	Оценка по восприятию	Величина разрыва GAP	Среднее для функции
Tangibles (Материальность)					0
	Современное оборудование			0	
	Визуально привлекательные физические объекты			0	
	Приветливый персонал отеля			0	
	Визуально привлекательные информационные материалы (брошюры, веб-сайты, социальные страницы)			0	
	Чистота и порядок в отеле			n	

Семибалльная система оценивания: 1- «очень плохо», 7- «очень хорошо»

# Примеры вопросов.

- Достаточная площадь для парковки автомобилей постояльцев
- Простой и легкий способ доехать до отеля
- Доступная и ясная информация об отеле
- Отель предлагает разнообразные услуги
- Качество гостиницы соответствует установленной звездности
- Персонал отеля внушает доверие
- Персонал отеля вежливый
- Персонал отеля обладает достаточными знаниями, чтобы ответить на вопросы гостя
- Присутствует ощущение надежности и безопасности
- Индивидуальное внимание предусмотрено к каждому гостю
- Удобное время работы всех служб отеля
- Персонал отеля обеспечивает персональное внимание
- Интересы гостей отеля находятся на первом месте
- Присутствует понимание специфических интересов гостей
- Знание персоналом точного времени, когда должна быть предоставлена услуга
- Персонал отеля обеспечивает точное время предоставления услуги
- Готовность помочь гостям отеля
- Персонал отеля успевает ответить на вопросы гостей

2 Этап. Респондентов просят оценить качества обслуживания конкретного отеля по тем же вопросам с применением той же шкалы для оценки. Восприятие – Р



# Алгоритм методики.

1. Вычислите величину разрыва по формуле  $GAP (SQ) = \text{Восприятие } P - \text{Ожидание } E$ .
2. Рассчитайте *средний балл величины разрыва GAP* для каждого из 5 измерений качества обслуживания.
3. *Среднее значение показателя SERVQUAL* = сумма средних баллов величины разрыва / 5 ( количество измерений качества обслуживания)



Невзвешенная мера качества обслуживания

## 4. Расчёт весовых коэффициентов для каждого параметра измерения качества.

Ниже перечислены пять наборов функций, относящихся к отелям и предлагаемым ими услугам. Мы хотели бы знать, насколько каждый из этих наборов функций важен для клиента. Пожалуйста, начислите баллы каждой из пяти наборов функций в соответствии с тем, насколько это важно для вас. Удостоверьтесь, что итоговое количество очков составляет 100 баллов.

Функции	Степень влияния
Внешний вид гостиницы, номерного фонда, наличие современного оборудования, достаточное количество персонала, удобство сайта и других средств для поиска информации и налаживания контактов	
Наличие опытного и обученного персонала, их компетентность и вежливость, вселяющие вам доверие и уверенность	
Предоставление гостям заботы и индивидуального внимания со стороны персонала отеля	
Выраженное желание сотрудников отеля помочь гостям и обеспечить их своевременное обслуживание	
Способность отеля выполнить обещанную услугу точно в соответствии с пожеланиями клиента и установленными стандартами звездности гостиницы	
	ИТОГО: 0

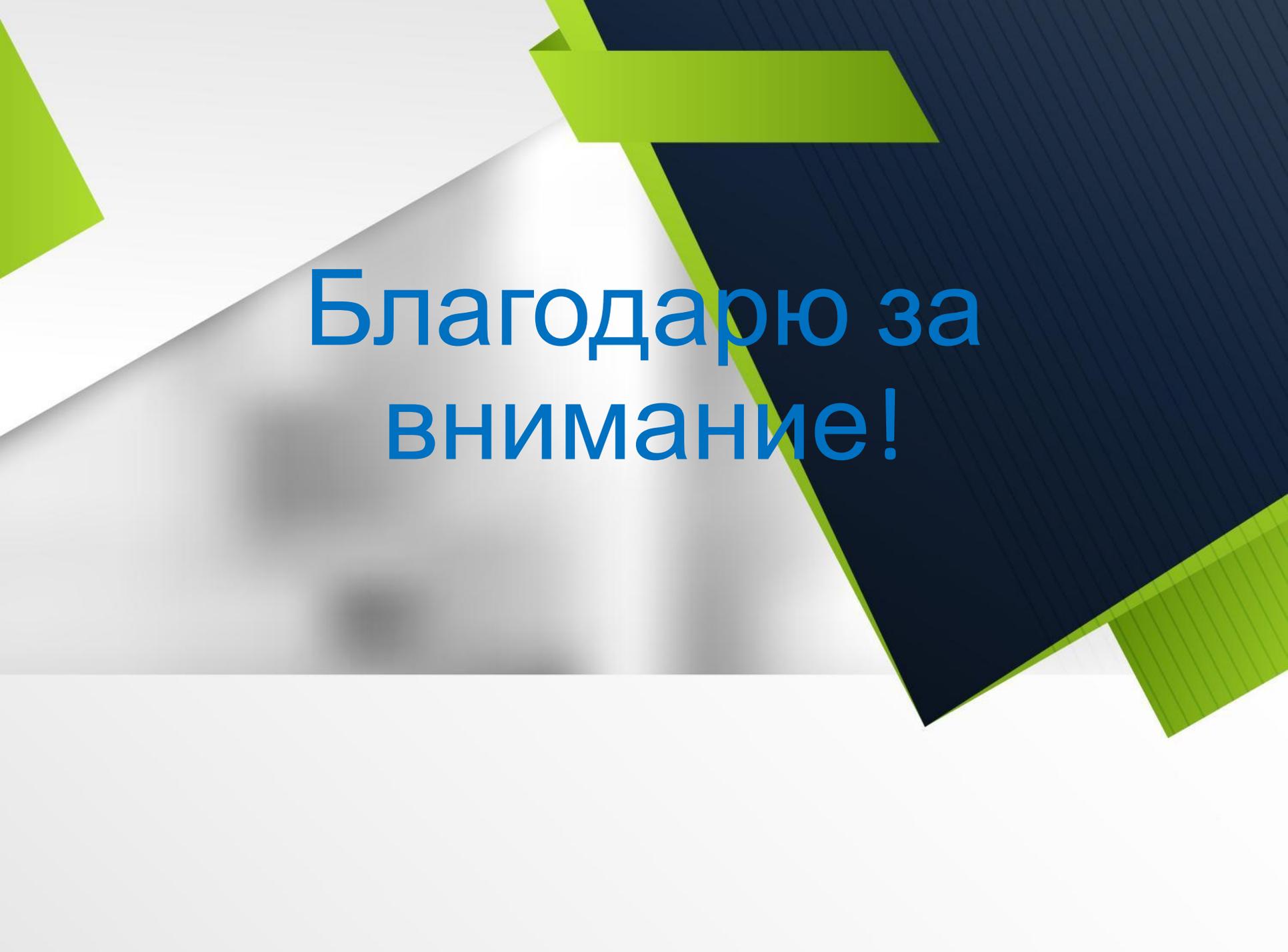
# Средневзвешенная оценка

5. Для каждого из параметров умножьте средние баллы ( шаг 2) на взвешенные оценки ( шаг 4). 6. Просуммируйте оценки, полученные на шаге 5



## Взвешенная оценка качества сервиса

Измерения SERVQUAL	Среднее измерение табл. 1	Весовые коэффициенты таб. 2	Средневзвешенная оценка качества
Tangibles (Материальность)	0	0	0
Assurance (Убежденность)	0	0	0
Empathy (Сочувствие)	0	0	0
Responsiveness (Отзывчивость)	0	0	0
Reliability (Надежность)	0	0	0
Средний взвешенный результат:			0



Благодарю за  
внимание!