

# Pagsusuri ng Kalidad sa Industriya ng Hospitalidad sa Pilipinas: Isang Paglilinaw ng Analisis

**ELISA E. BRAGANZA, Ph.d Management**

Associate Professor III, University of Southeastern Philippines

elisa.braganza@usep.edu.ph

**Abstrak—** Ang pananaliksik na ito ay naglalayong masuri ang kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality sa Pilipinas sa pamamagitan ng isang pagsusuri ng saklaw. Ginamit ang mga aklat, artikulo sa journal, at iba pang online na mga mapagkukunan upang masiguro na ang pananaliksik na ito ay batay sa pinakabagong impormasyon tungkol sa paksa. Sa pamamagitan ng pagsusuri sa kasalukuyang estado ng industriya ng hospitality sa Pilipinas, inaasahang magiging kapaki-pakinabang ang pananaliksik na ito sa pagpapalawak ng kaalaman sa larangan ng paglilingkod sa mga customer ng hospitality.

**Keywords—** kalidad ng serbisyo, industriya ng hospitality, Pilipinas, pagsusuri ng saklaw

## I. PANIMULA

Ang kalidad ng serbisyo ay isang mahalagang konsepto sa larangan ng hospitality. Sa pamamagitan ng magandang kalidad ng serbisyo, ang isang negosyo sa industriya ng hospitality ay nakakapagbigay ng kasiyahan at magandang karanasan sa mga kliyente nito. Sa kasalukuyan, naghihigpit ang kompetisyon sa industriya ng hospitality sa Pilipinas, kaya't mahalagang masiguro na ang kalidad ng serbisyo ay nasa mataas na antas upang masiguro na ang negosyo ay magiging matagumpay. Sa pananaliksik na ito, inaasahang maipakita kung ano ang kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality sa Pilipinas, anu-ano ang mga nababagay na aspeto upang magkaroon ng magandang kalidad ng serbisyo, at kung paano ito maaring mapataas pa.

## Kalidad sa Serbisyo

Ang kalidad ng serbisyo ay isang pangkalahatang konsepto na tumutukoy sa kakayahang magbigay ng isang serbisyo na magbibigay ng kasiyahan sa kliyente. Ang kalidad ng serbisyo ay binubuo ng limang dimensyon, kabilang ang nahahawakan, pagiging maasahan, kakayahang tumugon, katiyakan, at pakikiramay<sup>1</sup>. Ang mga nabanggit na dimensyon ay nagbibigay ng mga gabay sa pagpapabuti ng kalidad ng serbisyo sa isang negosyo.

## Industriya ng mabuting Pakikitungo

Ang industriya ng pakikitungo ay binubuo ng mga negosyong may layuning magbigay ng serbisyo sa mga customer nito, kabilang ang mga restawran, hotel, at mga serbisyong turismo. Ang industriya ng turismo sa Pilipinas ay nagbibigay ng malaking ambag sa ekonomiya ng bansa, kaya't mahalagang masiguro na ang kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality ay nasa mataas na antas upang masiguro ang tagumpay ng negosyo at pagpapabuti ng ekonomiya ng bansa<sup>2</sup>.

## Pagsusuri ng Saklaw

Ang pagsusuri ng saklaw ay isang metodolohiya ng pananaliksik na may layuning magbigay ng malawak na pagtingin sa isang paksa. Ito ay naglalayong magbigay ng panimulang pag-aaral sa isang paksa upang masiguro na ang mga detalye ng paksa ay maunawaan sa mas malawak na konteksto. Sa pamamagitan ng pagsusuri ng saklaw, magiging mas madali para sa mananaliksik na matukoy ang mga limitasyon at oportunidad ng paksa ng kanyang pananaliksik.

Sa Pilipinas, ang Pambansang Pamantayan na Akomodasyon, ang mga pasilidad ng tirahan ay min marka mula isang (1) bituin hanggang Limang (5) bituin. Ang mga pasilidad na ito ay kailangang umabot sa pinakamababa dalawang daan at limangpot isa (251) puntos at pinaka mataas isang libong (1000) puntos upang ma-rate para sa kalidad ng kanilang mga serbisyo at pasilidad. Ang bawat antas ay may mga deskriptibong rating na itinalaga sa mga hotel kung nagawa nilang sumunod sa kinakailangan ng asosasyon<sup>3</sup>. Ang pamantayang ito ay ginagamit ng mga hotel sa Pilipinas bilang batayan ng kalidad ng mga serbisyong maiaalok nila sa kanilang mga customer. Gayunpaman, ang mga marka ng mga pasilidad na ito ay hindi maaaring matukoy lamang ang mga antas ng kasiyahan ng mga customer nito. Ang mga kasangkapan tulad ng mga comment card at LODGSERV ay maaaring gamitin upang suriin ang kalidad ng mga serbisyo na inaalok ng mga pasilidad ng accommodation sa kanilang mga customer.<sup>4</sup> Sa isang pang pagsusuri sa mga persepsyon ng pagganap ng serbisyo ay hindi sapat upang sukatin ang kalidad ng serbisyo. Idiniin din na ang mga inaasahan sa serbisyo ay dapat ding sukatin.<sup>5</sup>

Pagsusuri ng Kalidad ng Serbisyo sa Industriya ng Ang pagsukat ng kalidad ng serbisyo ay isang kasangkapan sa marketing para sa mga hotel na may

tatlo o higit pang mga bituin na gustong ipakita ang kanilang kahusayan. Mga manager sa ilan ng mga hotel na ito ay bigyang-pansin ang sistema ng pagsusuri ng hotel.<sup>6</sup>

Para sa maraming hotel, ang nangungunang sampong (10) puwesto sa mga website ng pagsusuri ng hotel ay nakikita bilang isang badge ng karangalan na nagpapakita ng kanilang pambihirang serbisyo. Ang mga website ng hotel ay binibisita din ng mga turista habang naghahanap sila ng matutuluyan.

Ang pagkakaroon ng pangalan dito ay nagbibigay sa mga hotel ng kalamangan sa pag-secure ng bago mga customer. Maliwanag, ang mga sistema ng marka ng hotel ay nagtutulak sa hotel mga may-ari upang pahusayin ang kanilang kalidad ng serbisyo, na maaaring humantong sa mga pagpapabuti sa pagganap ng mga hotel

## II. METODOLOHIYA

Para sa pananaliksik na ito, ginamit ang pagsusuri ng saklaw bilang metodolohiya ng pananaliksik. Pinag-aralan ang mga online na mapagkukunan tulad ng mga artikulo sa journal, aklat, at mga pahayagan upang magbigay ng malawak na pagtingin sa kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality sa Pilipinas. Ang mga mapagkukunan ay nakuha sa mga online na database tulad ng Google Scholar, JSTOR, at iba pa. Ang pananaliksik na ito ay limitado sa mga pagsusuri ng mga mapagkukunan na nasa Ingles at Filipino:

## III. RESULTA AT TALAKAYAN

### A. Kalidad ng Serbisyo sa Industriya ng Hospitality sa Pilipinas

Ang kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality sa Pilipinas ay nagsisimula sa pagpapakita ng magandang mga nahahawakan. Ito ay kinabibilangan ng magandang disenyo ng establisimyento, malinis na kapaligiran, magandang kagamitan at iba pa. Ang mga magandang nahahawakan ay nakapagpapataas ng kumpanya ng mga kliyente sa pagkuha ng serbisyo.<sup>7</sup> Bukod dito, mahalagang magkaroon ng magandang komunikasyon sa pagitan ng mga empleyado at kliyente upang masiguro ang maayos na pagbibigay ng serbisyo.

### B. Aspeto ng Kalidad ng Serbisyo

May mga aspeto ng kalidad ng serbisyo na kailangang isaalang-alang upang masiguro na ang serbisyo ay magiging epektibo at magiging maganda ang karanasan ng mga kliyente.<sup>8</sup> Kinabibilangan ito ng pagiging maasahan o ang kakayahang magbigay ng kakayahang tumugon sa tamang oras at sa tamang paraan, kakayahang tumugon o ang kakayahang magbigay ng agarang tugon sa mga kliyente, assurance o ang pagpapakita ng mga empleyado ng kumpanya sa pagbibigay ng serbisyo, pakikiramay o ang pagpapakita ng pakikiramay sa mga kliyente, at nahahawakan o ang mga bagay na

nakikita at nahahawakan ng mga kliyente tulad ng disenyo ng establisimyento at kagamitan.

## C. Pagpapataas ng Kalidad ng Serbisyo

Para mapataas ang kalidad ng serbisyo, mahalagang magsagawa ng regular na pagsasanay at pagpapalawak ng kaalaman ng mga empleyado tungkol sa kalidad ng serbisyo at kung paano ito mapapataas. Ang mga pagsasanay ay nakakapagbigay ng mas mahusay na pag-unawa sa mga empleyado sa mga aspeto ng kalidad ng serbisyo at kung paano ito maaring mapataas. Bukod dito, mahalagang magkaroon ng regular na pag-evaluate sa kalidad ng serbisyo upang matukoy ang mga aspeto na kailangang mapabuti.<sup>9</sup>

Sa pag-aaral na ito, napag-alaman na ang kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality sa Pilipinas ay nagsisimula sa pagpapakita ng magandang mga nahahawakan at mahalagang isaalang-alang ang limang dimensyon ng kalidad ng serbisyo,<sup>10</sup> kabilang ang nahahawakan, pagiging maasahan, kakayahang tumugon, katiyakan, at pakikiramay. Para mapataas ang kalidad ng serbisyo, mahalagang magkaroon ng regular na pagsasanay at pag-susuri sa kalidad ng serbisyo.

## IV. KONKLUSYON AT REKOMENDASYON

Sa kabuuan, mahalagang maunawaan ang kahalagahan ng kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality sa Pilipinas. Sa pamamagitan ng pagsusuri ng saklaw, napag-alaman na ang mga magandang nahahawakan, limang dimensyon ng kalidad ng serbisyo, at mga regular na pagsasanay at pag-evaluate ay nakapagpapataas ng kalidad ng serbisyo. Sa susunod na panahon, mahalagang magkaroon ng mas malawak na pag-aaral upang masiguro na ang kalidad ng serbisyo sa industriya ng hospitality ay nasa mataas na antas upang masiguro ang tagumpay ng negosyo at pagpapabuti ng ekonomiya ng bansa magandang karanasan sa mga estudyante na naghahanap ng magandang edukasyon sa Pilipinas.

Ang Mga Hotel at Resort ay dapat magbigay ng sapat na kalidad ng mga pasilidad, mataas na kwalipikado at karampatang mga empleyado at karaniwang manual ng pagpapatakbo bilang karaniwang mga pamamaraan sa pagpapatakbo. Dapat gamitin ng mga tagapamahala ang puna mula sa mga customer upang masuri ang kakayahan ng mga empleyado. Bukod dito, ang naturang impormasyon ay maaaring gamitin upang tukuyin ang mga elemento ng isang perpektong empleyado. Dapat ding subaybayan ng mga tagapamahala ang pagtugon ng isang empleyado. Ito ay isang mahusay na paraan upang masubaybayan ang pagiging epektibo ng mga empleyado sa mga tuntunin ng paghahatid ng serbisyo. Ang mga Hotel at Resort ay maaaring lumikha ng mga diskarte upang mapabuti ang kalidad ng kanilang mga serbisyo at produkto sa pamamagitan ng pagsukat sa antas ng katapatan ng kanilang customer. Nagbibigay ito sa pamamahala ng

hotel at resort ng dahilan upang maunawaan ang mga pangangailangan ng kanilang mga customer at patuloy na mag-alok ng mga de-kalidad na serbisyo.

#### REFERENCES

1. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education
2. Department of Tourism Philippines. (2022). *Mga Estadistika sa Turismo sa Pilipinas*. Nakuha mula sa <https://www.tourism.gov.ph/statistics>
3. Department of Tourism (2012). *National accommodation standards: hotel*. Retrieved from <http://www.tourism.gov.ph/Downloadable%20Files/Hotel%20for%20web.pdf>
4. Keith, N. K., & Simmers, C. S. (2013). Measuring hotel service quality perceptions: the disparity between comment cards and LODGSERV. *Academy of Marketing Studies Journal*, 17(2), 119+. Retrieved from <http://go.galegroup.com/ps/i.do?p=AONE&sw=w&u=lyceumph&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA352850510&asid=615752a09c80c47025c679fa6e772223>
5. Souca, L. (2012). *SERVQUAL and the Romanian hospitality industry: a study*. The Proceedings of the International Conference, Marketing - from Information to Decision, (5), 462+. Retrieved from <http://go.galegroup.com/ps/i.do?p=AONE&sw=w&u=lyceumph&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA402861340&asid=d6c477422fc0196680dd8e8330d183d7>
6. Amy Wong Ooi Mei, Alison M. Dean and Christopher J. White (2015), Dissertation on "Research and Concepts Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry" 13, Pp.18-25.
7. Ballesteros, M. L., Gonzaga, C. A., & Garcia, M. L. (2020). Ang Relasyon ng Kalidad ng Serbisyo at Kasiyahan ng mga Customer sa mga Hotel sa Pilipinas. *Journal of Tourism and Services*, 11(21), 26-34.
8. Alipio, M. C., & Gutierrez, R. (2019). Pagtaya sa Kalidad ng Serbisyo ng mga Hotel sa Pilipinas: Isang Application ng Modelo ng SERVQUAL. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(3), 239-247.
9. Ellosa, M. R., Desucatan, A. V., & Ortega, J. L. (2021). Kalidad ng Serbisyo at Kasiyahan ng mga Customer sa Industriya ng Hotel: Isang Empirikal na Pag-aaral sa Pilipinas. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 9(1), 1-12
10. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Marketing ng mga Serbisyo: Pagpapakapit ng Focus sa Customer sa Buong Korporasyon*. McGraw-Hill Education.