

Константинос Солакис, Хесус С. Пека-Вінсес, Хесус Мануель Лопез-Бонілья

## Розвідувальний аналіз моделі DART з точки зору клієнта на прикладі готельно-ресторанного бізнесу у Греції

Клієнти є основним елементом для маркетингових рішень і стали вирішальним фактором для розвитку співробітництва з компанією. У статті зроблено огляд чотирьох складових взаємодії моделі DART (діалог, доступ, оцінка ризику, прозорість) у готельно-ресторанному бізнесі з точки зору клієнта. Цей підхід є основоположним, оскільки в основі спільного створення цінності та особливо моделі DART лежить діалог між рівноправними партнерами. Це означає що принципи чотирьох складових взаємодії однаковою мірою застосовуються до усіх залучених учасників ринку. Цей аргумент є доповненим, оскільки різниця у сервіс-орієнтованій поведінці виробників та споживачів є малопомітною. Розвідувальний аналіз був проведений у міжнародному аеропорту «Македонія» міста Фессалоніки в Греції. Метод найменших квадратів дає емпіричні докази для розвідувального аналізу.

**Ключові слова:** модель DART, сервіс-орієнтована поведінка, позитивний досвід, готельно-ресторанний бізнес.

**Класифікація JEL:** Z3, Z32, L83.



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, що дозволяє повторне використання, розповсюдження та відтворення, забороняє використання матеріалів у комерційних цілях та вимагає наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.

Константинос Солакис, Хесус С. Пека-Вінсес, Хесус Мануель Лопез-Бонілья

## Разведывательный анализ модели DART с точки зрения клиента на примере отельно-ресторанного бизнеса в Греции

Клиенты являются основным элементом для маркетинговых решений и стали решающим фактором для развития сотрудничества с компанией. В статье сделан обзор четырех составляющих взаимодействия модели DART (диалог, доступ, оценка риска, прозрачность) в отельно-ресторанном бизнесе с точки зрения клиента. Данный подход является основоположным, поскольку в основе совместного создания ценности и особенно модели DART лежит диалог между равноправными партнерами. Это означает что принципы четырех составляющих взаимодействия в одинаковой степени применяются ко всем привлеченным участникам рынка. Данный аргумент является дополненным, поскольку разница в сервис-ориентированном поведении производителей и потребителей является малозаметной. Разведывательный анализ был проведен в международном аэропорту «Македония» города Фессалоники в Греции. Метод наименьших квадратов дает эмпирические доказательства для разведывательного анализа.

**Ключевые слова:** модель DART, сервис-ориентированное поведение, положительный опыт, отельно-ресторанный бизнес.

**Классификация JEL:** Z3, Z32, L83.



Статья находится в открытом доступе и может распространяться на условиях лицензии Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, что позволяет повторное использование, распространение и воспроизведение, запрещает использование материалов в коммерческих целях и требует присутствия соответствующей ссылки на оригинальную версию статьи.