

promy'slovosti. 2011. Vol. 36. pp. 23-26.

2. Balabanova L.V., Xolod V.V. Markety'ngove upravlinnya konkurentospromozhnistyu pidpry'emstv: strategichny'j pidxid: [monografiya]. Donec'k: DonDUET, 2006. 294 p.

3. Bucek L. V. Metodologichni zasady' formuvannya konkurentny'x perevag pidpry'emstva ta yix ocinka. Sy'stema menedzhmentu insty'tucional'noyi transformaciyi ekonomiky' Ukrainy' (teorety'ko-metodologichny'j aspekt): [kolekty'vna monografiya] / [za zag. red. O. D. Gudzy'ns'kogo]. K. : TOV «Agrar Media Grupp», 2012. pp. 137–147.

4. Voronkova A. E. Upravlins'ki rishennya v zabezpechenni konkurentospromozhnosti pidpry'emstva: organizacijny'j aspekt : [monografiya] / A. E. Voronkova, N. G. Kalyuzhna, V. I. Olenko. Xarkiv : VD «INZhEK», 2008. 512 p.

5. Staty'sty'chny'j shhorichny'k Ukrainy' za 2011 r. / Za red. O.G. Osaulenka. Derzhavny'j komitet staty'sty'ky' Ukrainy. K. 2012. 559 p.

6. Staty'sty'chny'j shhorichny'k Ukrainy' za 2012 r. / Za red. O.G. Osaulenka. Derzhavny'j komitet staty'sty'ky' Ukrainy. K. 2013. 552 p.

7. Staty'sty'chny'j shhorichny'k Ukrainy' za 2013 r. / Za red. O.G. Osaulenka. Derzhavny'j komitet staty'sty'ky' Ukrainy. K. 2014. 534 p.

Надійшла 04.04.2015; рецензент: д. е. н. Ігнат'єва І. А.

УДК 659.1.012.12

О. А. МИКОЛЮК, Н. В. ПРИЛЕПА
Хмельницький національний університет

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Досліджено особливості системи управління якістю на підприємствах готельного господарства, розкрито основні чинники та проблеми формування системи управління якістю підприємств сфери готельного бізнесу України. Виявлено основні напрями та фактори підвищення якості послуг вітчизняних підприємств готельного господарства.

Ключові слова: система якості, готельні послуги, якість, оптимізація процесів надання послуг, системи управління готелем.

О. А. MYKOLYUK, N. V. PRILEPA
Khmelnytsky National University

FORMATION OF SYSTEM QUALITY MANAGEMENT ENTERPRISES HOTELS

To effectively ensure the quality and competitiveness of the hotel's actual problem is the management of service quality. This key role is not only to identify internal causes, but also explore customer needs and ways to meet those needs. The influence of various factors on quality of service rates to be considered in the management of the hotel business. The features of a quality management system in enterprises hotel industry, the basic factors and problems forming a system of quality management in hospitality business in Ukraine. The basic directions of improvement of service quality domestic enterprises hospitality industry. The features of a quality management system in enterprises hotel industry, the basic factors and problems forming a system of quality management in hospitality business in Ukraine. The basic directions of factors and improve services domestic enterprises hospitality industry.

Keywords: quality hotel services, quality, optimize service delivery, management of the hotel.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями. Готельний бізнес є однією із основних складових туристичної галузі України. Розвиток сфери туристичної галузі значною мірою пов'язаний з рівнем матеріально-технічної бази туристичних підприємств, розгалуженістю та різноманітністю їх мережі, якістю та обсягом послуг, що пропонують підприємства готельного бізнесу. Готельні підприємства виконують одну з основних функцій сфери обслуговування – забезпечують житлом і побутовими послугами під час подорожі.

Прискорений розвиток туристичної галузі, прагнення підприємств до отримання прибутку сприяють розширенню та урізноманітненню готельної діяльності. Поряд з послугами проживання й харчування можуть бути запропоновані додаткові послуги, такі як обслуговування ділових зустрічей, спортивні, медичні, посередницькі, комунально-побутові та ін. [1]. Разом з тим, існуюча інфраструктура туризму ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. В першу чергу це стосується рівня якості обслуговування. У більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою та технічними засобами для синхронного перекладу та ін. Подальший розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання, новітніх технологій, інноваційних методів управління, що є основою формування системи якості готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій за проблемою. Проблема надання якісних готельних послуг, сутності якості відображена у роботах А. В. Дубодєдова, Й. М. Голик, О. Л. Ремеслова, І. В. Щоголева, В. В. Окрепилов, А. В. Вакуленко, Д. І. Чернявський, Л. В. Мінкевич, Д. В. Рудаков, Д. Боуен, Л. Г. Агафонова, Л. В. Чорненко, М. П. Мальська, М. І. Кабушкін, Г. А. Бондаренко, О. С. Кусков, Л. Г. Лук'янова та інших науковців. Проте формування основних засад системи управління якістю підприємств готельного господарства потребує подальших досліджень.

Метою дослідження є дослідження проблем якісного обслуговування, чинників формування системи управління якістю підприємств готельного бізнесу.

Виклад основного матеріалу. У наданні готельних послуг найважливішу роль відіграють питання якості. Без якісного обслуговування готель не здатний досягти своїх головних цілей. Історія розвитку різних готельних корпорацій, як правило, свідчить, що отримання прибутку є результатом якості [3].

Дослідження показують, що головною причиною того, що клієнт ще раз скористається послугами готелю, є якість наданого йому обслуговування. Якість обслуговування справляє найбільший вплив на життєздатність готелів. Успішна реалізація якісних послуг гостям є головним джерелом їхнього існування.

Для ефективного забезпечення якості і конкурентоздатності послуг готелю актуальною проблемою є управління їх якістю послуг. При цьому ключову роль має не лише виявлення внутрішніх причин, але і вивчення потреб клієнтів, а також способи задоволення даних потреб.

Проблема якості надання готельних послуг є дуже актуальною для готелів в умовах ринкової економіки, оскільки ті готелі, що не приділяють уваги забезпеченню якості, приречені на банкрутство. Будь-які інвестиції у модернізацію готелів доцільні лише в тому випадку, якщо готель надаватиме якісні послуги, що користуватимуться попитом у споживачів. Приклади передових країн показують, що вирішення проблем якості послуг має стати головною ідеєю готелю, носити загальний характер, що вимагає навчання і професійної підготовки всього персоналу готелю [2].

Можна стверджувати, що якість обслуговування – це комплексна категорія, один з найважливіших показників ефективності функціонування готельних підприємств, об'єкт аналізу, планування і управління.

Згідно з міжнародним стандартом ISO 9000, якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які здатні задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів. Якість спонукає клієнта обрати той або інший продукт (якщо не брати до уваги фактор ціни), у деяких сегментах ринку, якість впливає на рішення клієнта скористатись послугами певного готелю, а не готелю-конкурента. Між якістю і успішною реалізацією готельних послуг існує прямо пропорційна залежність, тому погіршення якості зумовлює втрату клієнта.

У міждержавному досвіді щодо визначення якості обслуговування виділяється два підходи [4]:

- якість обслуговування визначається на основі оцінки корисних характеристик процесу надання послуг;

- оцінка недоліків в процесі обслуговування клієнтів.

Згідно з першим підходом критерієм високої оцінки якості обслуговування у готелях є наявність корисних властивостей і особливостей процесу надання послуг, які зумовлюють задоволення у клієнтів.

Сутність другого підходу пов'язується з відсутністю недоліків обслуговування, що сприяє досягненню високого рівня якості обслуговування.

Щодо визначення структури якості обслуговування насамперед виділяється японський і американський підходи (табл. 1).

Таблиця 1

Особливості визначення структурних категорій якості японської та американської моделей

Підходи щодо визначення структури якості обслуговування	
Японський	Американський
Структурні категорії якості	
- внутрішня якість (непомітна для споживачів) – виявляється у якості організації послуг, технології обслуговування, функціональній взаємодії підрозділів	- технічна якість – дотримання готельним підприємством стандартних вимог щодо матеріально-технічної бази: архітектури і планування будівлі, оформлення інтер'єру, забезпечення якісними меблями, необхідним обладнанням для водопостачання, постачання тепла, енергії, забезпечення інформаційними комунікаціями та ін.
- матеріальна якість (помітна для споживачів) – відображається в особливостях оформлення інтер'єру – дизайні, умовлюванні, білизні, якості посуду, використовуваних матеріалах та ін.	- функціональна якість пов'язується зі здатністю персоналу якісно виконувати професійні обов'язки, відображає ефектні елементи в процесі обслуговування клієнтів – оперативність процесу бронювання, ресстрації і поселення, обслуговування у номерах та ін.;
- нематеріальна якість – представлена рівнем загального комфорту, естетичним оформленням, наявністю музичного оформлення, реклами	- етична (соціальна) якість – це позиції підприємства на ринку, визначені на основі моніторингу ринку серед клієнтів, незалежних експертів, проведення соціологічних досліджень.
- психологічна якість – полягає у дотримванні принципів гостинності обслуговуючим персоналом	
- тривалість обслуговування – охоплює час очікування, оперативність та швидкість обслуговування	

Сьогодні одним з найважливіших напрямків у діяльності українських готелів є створення ефективної системи управління якістю, що дозволить здійснювати надання конкурентних готельних послуг.

Система якості важлива також і при проведенні переговорів із закордонними туроператорами та іншими корпоративними партнерами, що, як правило, вважають за обов'язкову умову перевірити перед підписанням контракту існуючу систему якості і наявність сертифікату на цю систему, що виданий авторитетним органом. Клієнт повинний бути впевнений, що якість послуг, що йому пропонується відповідає його потребам.

Основою формування системи управління якістю є міжнародні стандарти ISO серії 9000.

Слід зауважити, що на якість обслуговування у готелях впливає ряд факторів, які потрібно враховувати при веденні готельного бізнесу [2]:

- матеріально-технічна база – зручне планування і якісне облаштування приміщень готелю, оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями та устаткуванням, повні комплекти високоякісної білизни, сучасне високопродуктивне кухонне обладнання, зручні ліфти та ін.;
- технологія обслуговування – порядок і способи прибирання громадських приміщень і житлових номерів; реєстрацію і розрахунок з клієнтами та ін.;
- високий професіоналізм і компетентність обслуговуючого персоналу;
- управління якістю обслуговування, що передбачає розробку і впровадження стандартів якісного обслуговування, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування шляхом розробки ефективної організаційної структури управління.

Необхідною умовою управління якістю у готелі є наявність управлінських систем, що контролюють організацію і пропозицію послуг. В сучасному готельному господарстві така система включає у себе наступне:

- Система підбору персоналу і його навчання. Адміністрація готелю повинна організувати кадрову службу, що забезпечує підбір працівників, які володіють необхідними знаннями, навиками надання послуг високої якості, постійно контролює підвищення кваліфікації персоналу.
- Систему контролю якості, стандартизацію послуг. Під час розробки стандартів обслуговування у готелях власники і менеджери повинні чітко визначити ціль стандартизації. Стандарти повинні бути гнучкими, відповідати вимогам і побажанням клієнтів.
- Система контролю ступеня задоволення клієнтів передбачає аналіз скарг і пропозицій клієнтів, порівняння якості послуг конкурентів з якістю власної пропозиції послуг.

Таким чином, ефективне управління якістю послуг у готелях передбачає створення системи стратегічного планування, підвищення якості послуг, дотримання норм стандартів обслуговування, системи контролю пропонованих послуг, а також вдало сформовану корпоративну культуру.

Відомі світові готельні корпорації сьогодні функціонують в межах власної корпоративної культури – системи цінностей і переконань, колективної свідомості, менталітету організації, якого дотримуються всі працівники. Корпоративна культура визначає поведінку працівників готелю, їхні стосунки з клієнтами, керівниками, постачальниками, іншими задіяними у бізнесі категоріями працівників. Корпоративна культура серед працівників створює почуття відданості організації, намагання досягти поставлених цілей.

Важливою складовою корпоративної культури є система загального управління якістю (TQM), зорієнтована на задоволення попиту клієнтів. Принципи, що формують основу TQM, відображені у табл. 2.

Таблиця 2

Принципи системи загального управління якістю (TQM)

Принцип TQM	Характеристика
Орієнтація на споживача	Готельне підприємство повинно передбачити поточні і перспективні потреби своїх клієнтів, виконувати їхні побажання і намагатись перевершити їхні очікування
Лідерство керівника	Керівники забезпечують єдність цілі і напрямку діяльності організації. Вони повинні створювати і підтримувати внутрішню культуру, забезпечувати повне залучення персоналу готелю у вирішення завдань організації
Залучення працівників	Персонал усіх рівнів становить основу організації, повне залучення зумовлює найповніше використання їх здібностей
Підхід до системи якості як процесу	Цілі готельного підприємства досягаються значно швидше тоді, коли діяльність і управління ресурсами здійснюється як процесом
Системний підхід до управління	Управління якістю ефективно у випадку всебічного розуміння проблем і ефективного менеджменту взаємопов'язаних процесів як системи підвищення ефективності організації при досягненні її цілей
Постійне підвищення результатів діяльності організації	В цілому необхідно розглядати як головну, незмінну ціль готельного підприємства

Дослідження та аналіз основних тенденцій у сфері розвитку та формування системи якості готельного підприємства дали можливість виявити головні вимоги якісного обслуговування щодо його персоналу [3]:

- ввічливість – персонал повинен бути люб'язним, привітним, уважним у стосунках з клієнтами;
- компетентність – незалежно від посадових обов'язків персонал повинен володіти необхідними знаннями і навиками здобутими в процесі професійного навчання і стажування;
- комунікабельність – швидка реакція персоналу і виконання у найкоротші терміни побажань клієнтів;
- розуміння темпераменту клієнта – обслуговуючий персонал готелів повинен розуміти особливості психології кожного клієнта;
- готельні підприємства та готельні послуги повинні бути безпечними для життя та здоров'я клієнта, комфортними, персонал повинен користуватись довірою клієнта;
- доступність – готельні послуги повинні бути доступними в потрібний час і потрібному місці в необхідному обсязі.

Зрозуміло, що забезпечення усіх відповідних вимог щодо формування системи управління якістю готельного підприємства потребує певних витрат. Витрати на підвищення якості обслуговування являють собою внесок на перспективу, що виявляється у залученні нових та утриманні постійних клієнтів. Це твердження підтверджується дослідженнями згідно з висновками яких залучення нового клієнта зумовлює у п'ять разів більше витрат за утримання постійного клієнта шляхом надання якісного обслуговування.

Таким чином, досягнення і підтримка певного рівня якості послуг в готелі залежить від системного підходу до управління нею, що покликаний забезпечити розуміння і задоволення потреб споживача. Досягнення певного рівня якості робить необхідним дотримання принципів якості на всіх рівнях в готелі, а також постійний аналіз і поліпшення створеної системи управління якістю. Саме на реалізацію цієї функції і спрямовані підприємства готельного господарства. Взагалі тенденцією сучасного соціально-економічного розвитку більшості країн, у тому числі й України, є розширення сфери послуг. Завдяки стрімкому розвитку сучасних технологій в готельному господарстві виникають можливості появи нових секторів та видів послуг.

Основними проблемами, які сповільнюють розвиток готельного господарства в Україні, є недостатність готельних підприємств в окремих регіонах країни, їх недосконала структура, низький рівень популяризації нашої країни як місця для відпочинку, обмеженість спектру послуг та переважно низький рівень якості послуг. Крім того, нестабільна загальноекономічна та соціально-політична ситуація в Україні зменшують потоки інвестиційного капіталу, що стримує стрімкий розвиток готельного господарства. Такий стан речей викликає необхідність формування системи управління якістю спрямованої на підвищення якості готельних послуг.

Література

1. Уніфіковані технолога готельних послуг : навч. посіб. / за ред. В.К. Федорченка. – К. : Вища шк., 2001. – 237 с.
2. Мунін Г.Б. Оцінка ефективності витрат на якість послуг / Г.Б. Мунін // Інноваційний менеджмент: проблеми формування в умовах перехідної економіки : збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції в МАУП. – К. : МАУП, 2002.
3. Нечайук Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Центр навчальної літератури; Київський національний ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 346 с.
4. Довбенко О.М. Податкове стимулювання інвестицій в туристичний комплекс України О.М. Довбенко // Формування ринкової економіки : науковий збірник КНЕУ. – 2007. – № 6. – С. 80–85.

References

1. Unifikovani tehnologa gotelnih poslug: Navch. posib./Za red. prof. V.K. Fedorchenka. - K.: Vishcha shk., 2001 - 237 s.
2. Munin G.B. Otsinka effektivnosti vitrat na yakist poslug // Zbirnik materialiv Vseukrayinskoyi naukovopraktichnoyi konferentsiyi v MAUP: Innovatsiyniy menedzhment: problemi formuvannya v umovah perehidnoyi ekonomiki. - K.: MAUP, 2002.
3. Nechayuk L.I. Gotelno-restoranniy biznes: menedzhment: Navch. posib. dlya stud. vishchih navch. zakl. / Tsentr navchalnoyi literaturi; kiyivskiy natsionalniy un-t kulturi i mistetstv. - K.: Tsentr navchalnoyi literaturi, 2003. - 346 s
4. Dovbenko O. M. Podatkove stimulyuvannya investitsiy v turistichniy kompleks Ukrayini // «Formuvannya rinkovoyi ekonomiki» / Naukoviy zbirnik KNEU. – 2007. – № 6. – S. 80–85.

Надійшла 13.04.2015; рецензент: д. е. н. Стадник В. В.