

УДК 65.018.02

*Н. І. Данько, О. І. Решетняк***НАПРЯМКИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ****Резюме**

В статті пропонується створення системи управління якістю готельних підприємств, заснованої на принципах Всеобщого Менеджмента Качества (ВМК). Авторами адаптовані принципи управління якістю діяльності готельних підприємств і розроблені конкретні рекомендації по впровадженню систем управління якістю на підприємствах готельної індустрії в Україні.

Summary

The paper suggests the establishing quality management systems of hotel companies, based on the principles of a total quality management (TQM). The authors have adapted the principles of quality management for the hospitality industry activity and have worked out specific recommendations as to the implementation of quality management systems in enterprises of the hotel industry in Ukraine.

Ключові слова: готельне господарство, готельні послуги, якість обслуговування туристів, система управління якістю, система Total Quality Management.

Основною складовою туристської індустрії є готельне господарство. Витрати на готельні послуги становлять приблизно від 30% до 50% витрат у кошторисі туристів. Тому ця сфера є дуже важливим елементом туристичної галузі. Важливим чинником розвитку туризму є якість обслуговування туристів у готелях. Дослідження показують, що за опитуваннями важливість такого показника, як «якість обслуговування», туристи оцінюють у 4 рази вище, ніж «адекватність та поміркованість ціни», і в 1,2 рази вище, ніж якість самого туристичного продукту. Таким чином, визначення напрямків удосконалення системи управління якістю є актуальним.

Мета статті – визначення основних напрямків удосконалення системи управління якістю на підприємствах, що надають послуги гостинності, за рахунок впровадження системи Total Quality Management на підприємствах цієї галузі.

Сфера готельного бізнесу в Україні у цей час розвивається досить швидкими темпами. За період з 2005 по 2010 роки кількість підприємств готельного типу в Україні зросла з 1396 до 1684 готелів, або на 20% [ukrstat.gov.ua]. Але переважна кількість українських готелів не відповідає міжнародним стандартам щодо якості обслуговування. За інформацією Держтуризму, приймати іноземних туристів у 2008 році могли тільки 300 готелів. Зараз ситуація дещо змінилася, з 01.10.1999 року введено обов'язкову сертифікацію готельних послуг та послуг харчування, які надають суб'єкти туристської діяльності. Наприклад, у Харкові послуги розміщення надають 33 готелі, сертифіковано з них – 28. Сильно вплинула на розвиток готельного бізнесу в Україні підготовка до проведення футбольного чемпіонату Євро-2012. Лише у Харкові 52 готелі (всього 3111 номерів) підписали угоди з туроператором УЄФА (компанією «Tui Travel»), причому частка номерів категорії «чотири зірки» становила 18% їхньої загальної кількості. Відповідно до вимог УЄФА готельний фонд Харкова до 2012 р. має становити 2765 номерів (1240 номерів – категорії «п'ять зірок», 1315 – «чотири зірки» і 210 – «три зірки») для розміщення «сім'ї» УЄФА.

Але існуюча інфраструктура туризму ще не відповідає вимогам міжнародних стандартів. Це і рівень якості обслуговування у більшості готелів, якість питної води у системі водопостачання, яка не відповідає міжнародним санітарним вимогам, що примушує готелі мати спеціальні установки для питної води та льодогенератори. Також у більшості готелів відсутні сучасні засоби зв'язку та комунікацій, конференц-зали з відповідною аудіовізуальною технікою, технічними засобами для синхронного перекладу та ін. Подальший розвиток готельного господарства неможливий без сучасного обладнання, новітніх технологій, інноваційних методів управління. Це стосується насамперед інформаційних технологій, надійних систем захисту, ефективних систем управління якістю.

Управління якістю у сфері готельного бізнесу завжди було однією з найбільш складних проблем, тому що результат проявляється через певний проміжок часу та є нематеріальним. Готельні послуги мають ряд особливостей, що дозволяє маневрувати їх якістю, знижуючи або

підвищуючи рівень послуг для різних категорій споживачів з огляду на їхні потреби і купівельну спроможність. Якість послуг неможливо перевірити заздалегідь, оскільки їх надання і споживання відбуваються одночасно; послуги не можна зберігати, вони характеризуються мінливістю, невідчутністю, невіддільністю об'єкта і суб'єкта (клієнт бере участь у процесі надання послуги).

Характеристики готельних послуг відбиваються на процесі проектування ефективної системи управління якістю і впливі даної системи на основні елементи готельних послуг (нематеріальні і матеріальні). Нематеріальний елемент готельних послуг – це атмосфера, привабливість оточення, естетика, комфорт, теплота обслуговування, приязність, спокій і висока культура міжособистісного спілкування. Матеріальним елементом можна вважати номерний фонд, товарно-матеріальні ресурси та технологію надання послуг. Фізичні характеристики створюють контактну зону, у якій у процесі обслуговування взаємодіють той, хто надає, і той, хто споживає послуги.

Сьогодні одним із найважливіших напрямків у діяльності українських готелів є створення ефективної системи управління якістю, що дозволить надавати конкурентоспроможні готельні послуги. 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 сертифіката на цю систему, виданого авторитетним органом.

Існує ряд моделей управління якістю, які можна рекомендувати для використання в готельному бізнесі з урахуванням особливостей конкретного готелю, прийнятої технології обслуговування, специфіки готельних послуг. Серед них варто виділити модель «п'ять М», розроблену відомим ученим Ф. Котлером, «Петлю якості» Е. Демінга, прийняту за основу в міжнародних стандартах ISO 9000-9004, документи Всесвітньої Туристичної Організації (ВТО). Національні законодавчі акти, нормативна документація і стандарти безпосередньо регулюють управління процесами надання готельних послуг та узаконують чіткі вимоги до систем забезпечення якості.

Найважливішою складовою всієї системи якості готелю є якість

послуг. У сучасній літературі та практиці існують різні трактування поняття якості. Міжнародна організація зі стандартизації визначає якість (стандарт ІСО-8402) як сукупність властивостей і характеристик послуг, що надають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Цей стандарт увів такі поняття, як «забезпечення якості», «управління якістю», «спіраль якості». Вимоги до якості на міжнародному рівні визначаються стандартами ІСО серії 9000. Перша редакція міжнародних стандартів ІСО серії 9000 вийшла наприкінці 1980-х років і ознаменувала вихід міжнародної стандартизації на якісно новий рівень.

Міжнародна організація стандартизації (ІСО) узагальнила весь накопичений позитивний досвід робіт у сфері підвищення якості продукції і розробила на цій основі стандарти серії 9000 і 10000, що лягли в основу принципів Total Quality Management (TQM).

Головна ідея TQM полягає в тому, що компанія повинна працювати не лише над якістю продукції чи послуги, але й над якістю організації в цілому, включаючи роботу персоналу. Постійне одночасне удосконалення цих трьох складових – продукції (послуги), організації, персоналу – дозволяє досягти найбільш швидкого і ефективного розвитку бізнесу. Якість визначається досягненням задоволеності клієнтів, покращенням фінансових результатів і зростанням задоволеності службовців своєю роботою в компанії.

Основні принципи, на яких повинні будуватися системи менеджменту якості (СМЯ) готельних підприємств, відповідають базовим принципам менеджменту якості, що вказані у стандарті ІСО 9000-2001 «Системи менеджменту якості»: орієнтація на споживача; лідерство керівництва; залучення співробітників; процесно-орієнтований підхід; системний підхід до менеджменту; безперервні покращення; прийняття рішень, що базується на фактах та даних; взаємовигідні відносини з партнерами.

На принципах ІСО побудована найбільш популярна зараз система загального менеджменту якості – Total Quality Management (TQM).

Якщо переформулювати основні положення цієї системи відносно підприємства, що надає послуги гостинності, то вони будуть виглядати таким чином.

1. Лідерська роль керівництва. Керівництво повинно інтегрувати систему управління якістю у загальну модель управління готельним підприємством. Керуючі дії повинні бути не стільки у вигляді організаційно-розпорядчої документації, скільки у вигляді конкретних слів та вчинків, що однозначно передають позицію керівництва. Вони мають створювати та підтримувати внутрішнє середовище, в якому можливе повне залучення працівників до діяльності, спрямованої на досягнення цілей готельного підприємства. Керівництво повинно виступати ініціатором інноваційних змін та підтримувати їх на всіх рівнях.

2. Орієнтація на клієнта. Готелі залежать від своїх клієнтів і тому повинні розуміти їхні поточні та майбутні потреби, виконувати їхні вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань. Це повинно стати не лозунгом, а повсякденною роботою. Необхідно виявити характеристики клієнтів різних груп, для чого проводиться анкетування клієнтів, дослідження ринку послуг гостинності, аналіз конкурентних переваг.

3. Залучення усіх співробітників. У системі TQM передбачається делегування відповідальності на нижні рівні управління. За умови збільшення відповідальності рядових співробітників зростає роль зворотного зв'язку та самоконтролю. Працівники на всіх рівнях становлять основу готельного підприємства, і їх повне залучення дає змогу використовувати їх здібності на користь готелю.

4. Підготовка та підвищення кваліфікації персоналу.

5. Нагороди та визнання. Конкретні результати роботи працівників та підрозділів повинні відбиватися у матеріальному заохоченні, преміях та інших заохочувальних заходах.

6. Управління процесом. Базовим принципом TQM є концентрація зусиль на вдосконаленні конкретних процесів, що безпосередньо впливають на якість послуг гостинності. Ключовим принципом є процесний підхід, що вперше був запропонований представниками класичної школи менеджменту, які сформулювали основні функції управління, вважаючи їх необхідними для будь-якої організації. Бажаного результату досягають ефективніше, коли діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом.

7. Інформаційна система. Для нормального функціонування систе-

ми TQM необхідно розробити та впровадити інформаційну систему, що дозволяє збирати, накопичувати, зберігати та використовувати дані, інформацію та знання. Для ефективної роботи будь-якої організації необхідно здійснювати оперативний обмін управлінською інформацією, її обробку, надійне зберігання та підтримку в актуальному стані.

8. Аналізувати та переймати кращій досвід. Одним з дійових інструментів підвищення якості та покращення системи управління готелем є визначення та використання кращого досвіду інших вітчизняних та закордонних підприємств готельної індустрії (бенчмейкінг).

Таким чином, формування якості послуги гостинності повинно здійснюватися на основі багаторічного формування політики та системи управління якістю готельного підприємства. Ця система має базуватися на стандартах і принципах Total Quality Management та враховувати: лідерську роль керівництва в усіх інноваційних процесах; орієнтацію на потреби та вимоги клієнта; залучення персоналу до вирішення задач підвищення якості послуги гостинності; стимулювання, розвиток та підвищення кваліфікації персоналу; впровадження процесного підходу до управління; широке впровадження інформаційних технологій в управлінську діяльність та інші сфери функціонування готельних підприємств; поширення спілкування з клієнтами за допомогою Internet; кращій досвід вітчизняних та іноземних підприємств готельної індустрії.

Список літератури

1. Довбенко О. М. Податкове стимулювання інвестицій в туристичний комплекс України / О. М. Довбенко // Формування ринкової економіки : наук. зб. КНЕУ. – 2007. – № 6. – С. 80–85.
2. Решетняк Е. Современные методы управления предприятием сферы услуг / Е. Решетняк. – Харьков : Фактор, 2008. – 544 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник / под ред. А. Д. Чудновского. – М. : Ассоц. авторов и издателей «Тандем», 2000.
4. Хаксевер К. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер ; пер. с англ. под ред. В. В. Кулибановой. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.
5. Шматько Л. П. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие / Л. П. Шматько. – 2-е изд. – М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : ИЦ «МарТ», 2005. – 352 с.