

– 2015: матер. за 11-а міжнародна научна практична конференція, Софія, 17-25 август 2015. – Т. 2. Економики. Държавна администрация. – Софія. “Бял ГРАД-БД2 ОДД. – С. 32-33.

5. Корчевна Л. Аналіз розвитку систем управління соціально відповідального підприємства та проблеми її упровадження в Україні / Л. Корчевна, В. Новіков, В. Домницька, В. Жогло // Системи управління. – 2009. – № 3. – С. 50-53.

6. Сахацький М.П. Методологічні основи дослідження управління організаційним розвитком аграрних підприємств // М.П. Сахацький // Розвиток маркетингової діяльності в умовах економічної глобалізації. Збірник наукових праць за матеріалами науково-практичної конференції. Одеса. ОДАБА. 2012. – С. 5-14.

7. Соціальне партнерство і державна політика: від теорії до практики демократизації державного управління : [монографія] / В.Ф.Мартиненко, О.М.Крутії, С.Л.Кирій [та ін.]; за заг. ред. В.Ф.Мартиненка. – Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ ”Магістр”, 2009. – 252 с.

8. Шмиголь Н.М. Впровадження елементів корпоративної соціальної відповідальності в систему управління підприємством: стратегії, дохід, ефективність / Н.М. Шмиголь // Вісник Запорізького національного університету. – №1(4), 2009. – С. 212-216.

Рецензент – к.е.н., професор Аранчій В. І.

УДК 005.336.3:[338.488:640.412]

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВОЇ ЦІЛЬОВОЇ ПІДСИСТЕМИ ОРГАНІЗАЦІЙНО- ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Капліна А.С., ст. викладач

Вищий навчальний заклад Укоопспілки

«Полтавський університет економіки і торгівлі»

У статті запропоновано реалізацію основних напрямів розвитку підприємств готельного господарства через виконання завдання, яке пов'язане з досягненням відповідного рівня якості готельних послуг, що сприятиме забезпеченню конкурентоспроможності і прибутковості готельного підприємства. Пропонується створення на підприємствах готельного господарства системи менеджменту якості (СМЯ), що передбачає ефективне управління підприємством на основі маркетингу; впровадження стандартів технічної якості обслуговування; створення відповідної корпоративної культури; впровадження стандартів функціональної якості обслуговування; вхідний контроль якості на продукцію та послуги постачальників; вихідний контроль якості наданих послуг, їх збут посередниками.

Ключові слова: *якість готельних послуг, стандарти якості обслуговування, організаційно-економічний механізм управління розвитком, менеджмент якості.*

Постановка проблеми. В умовах ринкової економіки проблема якості надання готельних послуг є дуже актуальною, оскільки готелі, що не приділяють уваги забезпеченню якості, приречені на банкрутство.

Лише за умови надання готелем якісних послуг, що користуватимуться попитом у споживачів, буде доцільним вкладання інвестицій в модернізацію підприємства. Передові країни світу показують, що вирішення проблем якості послуг повинно стати пріоритетом для готелю і потребує навчання і професійної підготовки персоналу готелю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питаннями дослідження проблем управління якістю послуг займалися як вітчизняні, так і закордонні вчені: Роглев Х.Й., Мальська М.П., Пандяк І.Г., Балашова Е.А. та інші [10, 9, 1]. Науковці приділяли достатньо уваги питанням політики підприємств у галузі якості, показників оцінювання та технології якісного обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства тощо. Разом з тим недостатньо дослідженою залишається проблема управління якістю готельних послуг як складової цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства, що і обґрунтовує актуальність нашого дослідження.

Постановка завдання. На підставі результатів дослідження управління якістю готельних послуг як складової цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства розробити основні напрями розвитку підприємств готельного господарства Полтавського регіону, а також пропозиції щодо удосконалення цільової підсистеми даного механізму, зокрема, у питаннях стосовно управління якістю у сфері надання готельних послуг; обґрунтувати модель сприйняття якості готельних послуг споживачами.

Виклад основного матеріалу дослідження. Дослідження реального стану організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства показало, що серед важливих питань, які стоять перед керівництвом цих підприємств, першочерговим має бути відновлення рівня їх завантаження та прибутковості. Досягти цього можна завдяки вирішенню низки завдань, а саме: через формування відповідної стратегії розвитку; підвищення рівня ефективності і формування нових конкурентних переваг, зокрема, у сфері надання готельних послуг та управління їх якістю; через підвищення рівня професійної майстерності персоналу тощо. Виходячи з вищевказаного, нами розроблено основні напрями розвитку підприємств готельного господарства на прикладі Полтавського регіону та завдання з їх реалізації (рис. 1).

Засобом для успішної реалізації цих та інших завдань, як було доведено нами у попередніх роботах, має бути організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства, який, безумовно, потребує удосконалення.

Нами розроблено пропозиції щодо удосконалення цільової підсистеми даного механізму, зокрема, у питаннях щодо управління якістю у сфері надання готельних послуг. Для цього було сформульовано низку першочергових завдань з питань удосконалення управління якістю готельних послуг, вирішення яких у подальшому дозволить керівництву розробити конкретні заходи з удосконалення організаційно-економічного механізму і, відповідно, сформувати якісно-орієнтовану модель управління розвитком підприємства готельного господарства, а саме:

– встановлення особливостей якості готельних послуг та формування моделі надання послуг у готелі;

- формування моделі сприйняття споживачами якості послуг у готелі; визначення особливостей управління якістю готельних послуг та виділення основних елементів системи менеджменту якості;
- формування моделі управління якістю надання готельних послуг.

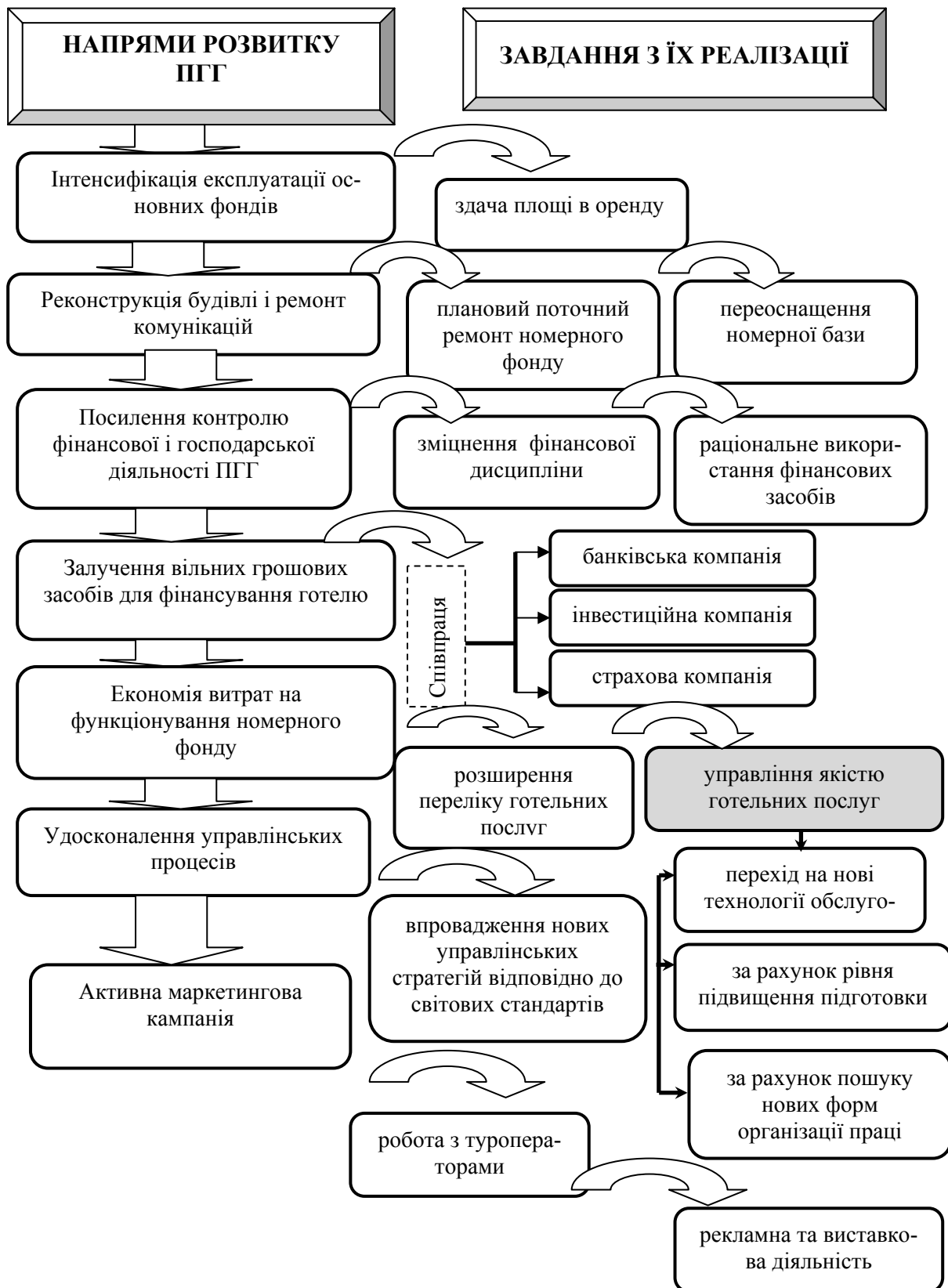


Рис. 1. Напрями розвитку ПГГ Полтавського регіону [розроблено автором]

Отже, проведене нами методом спостереження дослідження процесу надання готельних послуг на прикладі готелів м. Полтави, зокрема, готелів “Алмаз” і “Турист”, надало можливість виділити низку їх характерних особливостей:

– по-перше, споживач, як правило, присутній в процесі надання послуг, тобто має більш тісний контакт або взаємодію з їх виробником, ніж у сфері матеріального виробництва;

– по-друге, сфера послуг потребує більш високого ступеню індивідуалізації праці відповідно до вимог споживача;

– по-третє, при наданні послуг витрати праці можна порівняти тільки з кваліфікованою ручною працею у матеріальному виробництві.

Виділення вищезазначених особливостей дало нам підстави говорити про їх специфічний вплив на якість готельних послуг, що, у кінцевому рахунку, робить процес управління ними більш складним як з точки зору забезпечення його ефективності, так і якості самих послуг. Дійсно, чим вищим є ступінь взаємодії зі споживачем, ступінь індивідуалізації послуг і працемісткість самого процесу їх надання та управління їх якістю, тим важче забезпечити високу економічну ефективність і якість даного процесу. Проте, як доводить досвід функціонування низки закордонних та українських підприємств готельного господарства [2,7,8], існують методи, які дозволяють успішно реалізувати це завдання. По-перше, ці методи спрямовані на зростання не тільки продуктивності, але й конкурентоспроможності готельних послуг через впровадження в організацію обслуговування системи якості. По-друге, деякі підприємства готельного бізнесу досягли успіху на ринку за рахунок посилення участі споживача у виробництві послуг, а саме: організація самообслуговування, шведський стіл у ресторані тощо. Крім того, варто відзначити, що пропозиція споживачу самому виконати певну частину наданої послуги фактично змінює природу цієї послуги. По-третє, багато років вважалося, що основна сфера застосування нової техніки і технології – це матеріальне виробництво. Нині у сфері надання послуг цей процес також розвивається стрімко і динамічно, вишукуються можливості заміни ручної праці технікою там, де це функціонально і вигідно. Прикладом цього може служити планомірне заміщення праці персоналу технічними пристроями з продажу прохолодних напоїв, кави та чаю, журналів, газет та телефонних карток, різного роду зчитувальні пристрої в системах безпеки та готівкових розрахунках [2, 7, 8].

Як відомо, вимоги до якості готельних послуг формуються двома шляхами: офіційно, через систему державної стандартизації і неофіційно, через очікування і потреби споживачів. Що стосується офіційних вимог, то вони встановлені ДСТУ ISO 9004-2-96 пункт 5.2.3 й у подальшому ISO 9001:2009[3]. Згідно із зазначеним пунктом стандарту, умови обслуговування повинні відповідати таким вимогам: відповідність призначенню; точність і своєчасність виконання; етичність обслуговуючого персоналу; комфортність; естетичність; ергономічність. Вимоги споживачів готельних послуг повинні відповідати їх очікуванням, які сформовані іміджем готелів, громадською

думкою навколо них, зусиллями адміністрації щодо управління якістю наданих послуг, їх просування на ринку і цінами. Відповідно до цього модель сприйняття споживачами якості обслуговування в готелі, на нашу думку, буде мати такий вигляд (рис. 2).

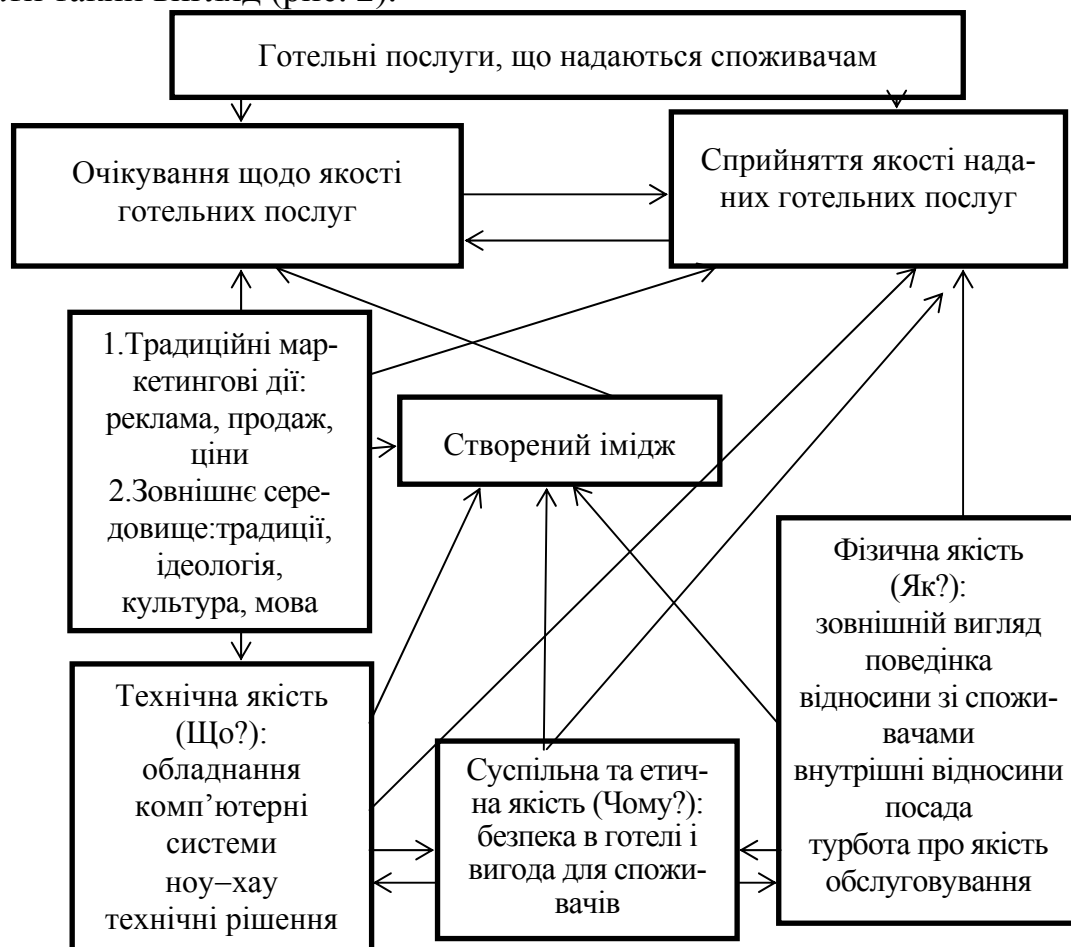


Рис. 2. Модель сприйняття якості готельних послуг споживачами [розроблено автором]

Отже, як показано на рис. 2, якість готельних послуг, у першу чергу, потрібно розглядати у двох аспектах – як технічну і функціональну. Технічна якість – це стан неживих предметів, що оточують клієнта в готелі. Наприклад, клієнт отримує задоволення від якості номера в готелі, приємного освітлення, інтер'єру, страви в ресторані і т. ін. Функціональна якість – це процес взаємодії з обслуговуючим персоналом готелю при наданні послуги. Наприклад, споживач отримує задоволення від якісного обслуговування: вітання від швейцара біля дверей, швидка реєстрація і заселення на службі прийому, супровід в номер, доставка багажу і т. ін. Проте необхідно пам'ятати, що функціональна якість може заповнити деякі недоліки технічної якості. Однак, якщо функціональна якість погана, то навіть прекрасна кімната в готелі не зможе змінити відчуття розчарування і досади, яке виникне у відвідувача в разі її порушення.

Крім того існує суспільна й етична якість – така відповідальність готелю при наданні послуги, коли її специфічні властивості виключають можливість заподіяння шкоди і не створюють загрози життю і здоров'ю споживача.

Наприклад, багато власників готелів давно вже звернули увагу на вигідну сторону створення екологічно чистого середовища існування для своїх гостей. Зокрема, вони прагнуть використовувати натуральні матеріали замість синтетичних при оформленні інтер'єрів, тканини для постільної білизни з природного шовку і бавовни, скорочують застосування сильнодіючих і шкідливих засобів для прибирання приміщень і т. ін. Ці дії можуть відразу не викликати почуття задоволення споживачів, але вони важливі, оскільки у довготерміновій перспективі спрямовані на турботу про людину і можуть запобігти виникненню небажаних ситуацій.

Таким чином, формуючи модель управління якістю готельних послуг, ми виходили з того, що потрібно розглядати всі вищезазначені види якості в їх взаємодії і єдності, а критерієм оцінки якості буде зіставлення очікуваного та наданого обслуговування. Якщо рівень наданого обслуговування відповідатиме або перевищуватиме рівень очікуваного обслуговування, можна говорити про задоволення споживачами якістю готельних послуг. Крім того, як показує практика, першочерговим чинником, з якого треба починати формування такої моделі і вирішення проблеми якості на підприємстві, є людський чинник, а в ньому – зацікавленість працівників у підвищенні якості своєї праці, адже основою підтримки сталості якості в готелі є розуміння, правильне використання і насичення якісним обслуговуванням точок дотику з клієнтами, котре означає, що послуга надається незалежно від того, яка кількість клієнтів проживає в готелі на даний момент. Це потребує, у свою чергу, формування на підприємстві відповідної системи професійного розвитку персоналу.

Отже, розпочинаючи процес формування моделі управління якістю готельних послуг, за основу було взято так звану “Петлю якості” [4], удосконалену і адаптовану нами до підприємств готельного господарства (рис. 3). Сутність даної “Петлі якості” полягає у тому, що матеріальна база готелю та персонал, і, у першу чергу, його інтереси та кваліфікація виступають головною умовою виробництва і “базою якості” готельних послуг, адже, якщо готель має гарну матеріальну базу і кваліфікований персонал, якщо на підприємстві створена атмосфера дійсної зацікавленості працівників у результатах своєї праці – це і буде сприяти випуску продукції високої якості (база якості). Позитивний вплив такої бази зображено у вигляді вектора якості. І якщо на підприємстві буде чітко організовано управління якістю, тоді під впливом вектора якості петля якості перетворюється у висхідну спіраль, і якість продукції підвищується до необхідного рівня після кожного циклу управління.

У тому ж випадку, коли на підприємстві немає необхідної матеріальної бази або працівники не зацікавлені у високій якості своєї праці, відсутня і та основа, яка потрібна для створення високоякісної продукції. При цьому вектор якості буде дорівнювати нулю, і висхідна спіраль перетвориться в плоску петлю, тобто робота з управління якістю буде проходити безрезультатно, без підвищення якості продукції. Крім того варто зазначити, що подібний підхід може застосовуватися не тільки у сфері якості, адже він відображає загальну залежність ефективного управління підприємством від зазначених трьох основних чинників: матеріальної бази, персоналу та організації робіт.

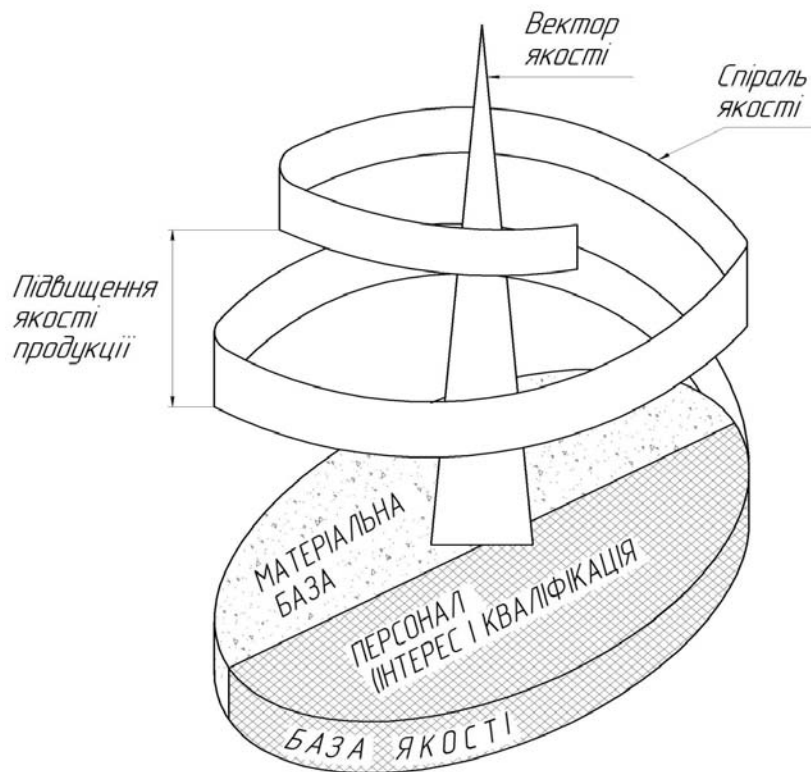


Рис. 3. Петля якості готельних послуг [удосконалено автором на основі [4]

При цьому процес управління підприємством можна так само представити у вигляді петлі, що складається з управлінських функцій. Тоді за наявності необхідної матеріальної бази й активного кваліфікованого персоналу процес (петля) управління підприємством перетворюється у висхідну спіраль з підвищенням ефективності виробництва після кожного циклу управління. Центральною частиною системи якості має стати служба якості, яка повинна організувати роботу з управління якістю на підприємстві (створювати систему якості), контролювати якість вироблених послуг, проводити внутрішні перевірки системи якості, координувати, контролювати та здійснювати методичне керівництво роботою інших структурних підрозділів, що виконують функції у системі якості тощо.

Виробничі підрозділи готельного підприємства, відділ постачання, відділ управління персоналом, служба маркетингу та інші підрозділи формують якість і виконують інші функції, які мають значний вплив на якість. Ці підрозділи в сукупності зі службою якості складають ту організаційну структуру, яку прийнято називати системою якості. Ця система покликана вже не тільки управляти якістю, а й забезпечувати якість послуг. Оскільки, крім виконання управлінських функцій, вона повинна створювати необхідну матеріальну базу і вирішувати проблему зацікавленості та кваліфікації персоналу, тобто формувати ті основні чинники, які необхідні для забезпечення якості.

Дана система і, особливо, її ядро – служба якості – якраз і буде тим самим суб'єктом управління якістю, який впливатиме на виробничий процес з метою забезпечення якості готельних послуг.

Цей процес повинен охоплювати всі етапи виробництва і надання послуги, і може бути представлений у вигляді запропонованої нами моделі

управління якістю готельних послуг, яка зображена на рис. 4. Формуючи дану модель ми спирались на ту тезу, що управління якістю продукції полягає у впливі на виробничий процес через реалізацію управлінських функцій з метою забезпечення якості. Саме тому логічно було припустити, що управління якістю послуги також повинно впливати на процес надання послуги через реалізацію управлінських функцій з метою задоволення споживача забезпеченням якості послуги.

Відповідно до викладеного такими "взаємозалежними видами діяльності, що впливають на якість", є функції управління якістю. Тому петля якості, представлена на рис. 3 і адаптована до процесу надання готельної послуги, зображена у вигляді послідовно пов'язаних між собою функцій, що охоплюють всі етапи життєвого циклу послуг.

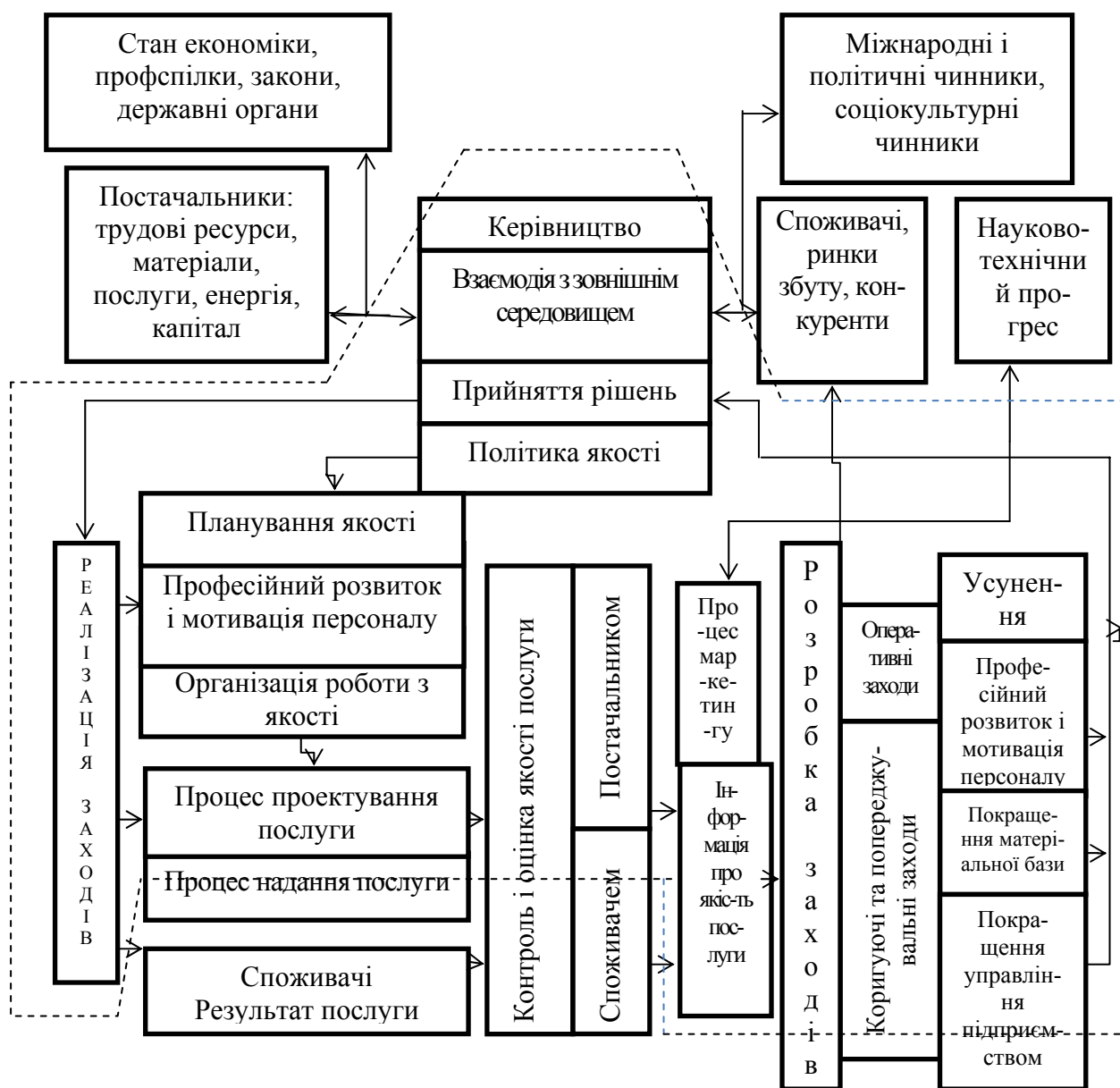


Рис. 4. Модель управління якістю готельних послуг [розроблено автором]

При цьому традиційні управлінські функції наповнюються новим змістом. Склад функцій управління якістю для готелю можна представити таким чином: прийняття рішень керівництвом підприємства у сфері політики якос-

ті; дослідження у сфері якості послуг, потреб туристського ринку; планування якості і розробка необхідних заходів; впровадження галузевого стандарту якості; навчання персоналу згідно з кваліфікаційними вимогами; мотивація персоналу і нормування праці; контроль якості; реалізація заходів; взаємодія із зовнішнім середовищем (вирішення питань якості з постачальниками, споживачами, державними органами).

Разом з тим система забезпечення якості повинна включати тільки ті елементи діяльності готельного підприємства, які мають найбільший вплив на якість послуг. Зокрема, в цю систему, крім функцій управління якістю (перевірка якості надання послуг, заходи коригуючого впливу та ін.), повинні включатися елементи управління процесом надання послуг, розробка нового продукту, постачання та інші елементи, які суттєво впливають на якість обслуговування. Враховуючи вищевикладене, визначення системи якості обслуговування для готелю доцільно було б викласти таким чином: система забезпечення якості готельних послуг (система якості) – це сукупність структур, що належать до різних сфер діяльності готельного підприємства та здійснюють найбільший вплив на якість послуг через відповідні методи з використанням необхідних ресурсів підприємства. Крім того, важливо мати на увазі, що управління якістю готельної послуги представляє собою вплив на процес надання послуги через реалізацію головного маркетингового завдання – задоволення очікувань споживача.

Як відомо, управління якістю передбачає наявність відповідних управлінських підсистем у загальній системі управління будь-яким підприємством, у тому числі і готельним, основним призначенням яких є контроль організації і надання послуг [5,6] .

Першою такою підсистемою має стати підсистема підбору персоналу та його професійного розвитку відповідно до кваліфікаційних вимог. Адже компетенція персоналу має величезне значення для управління якістю послуг, а адміністрація готелю повинна постійно дбати про те, щоб персонал мав необхідну кваліфікацію та знання для надання послуг високої якості. Крім того, співробітники повинні володіти відповідними особистісними якостями, які дозволятимуть їм забезпечувати високу якість надання готельних послуг. Саме тому при пошуку та наймі персоналу вважаємо за доцільне використовувати запропоновану нами систему вимог до кандидатів на посади підприємств готельного господарства (рис. 5), особливо тих, що безпосередньо контактують зі споживачами готельних послуг.

Співробітники повинні мати достатньо високий рівень комунікації, щоб донести до споживача суть концепції наданої послуги. Ввічливість персоналу є важливим чинником успіху в наданні якісної послуги. Від того, наскільки співробітники ввічливі, тактовні й уважні до споживачів залежатиме якість послуг. У працівників слід виховувати реакцію у наданні послуг. Необхідно контролювати, чи виявляють співробітники бажання, інтерес і здатність швидко надавати запитувані споживачами послуги. Співробітників, що безпосередньо контактують з гостями, треба наділити повноваженнями, навіть такими, які виходять за межі їх посадових обов'язків, але дозволяють швидко і ефективно вирішувати проблеми та запобігати відтоку споживачів.

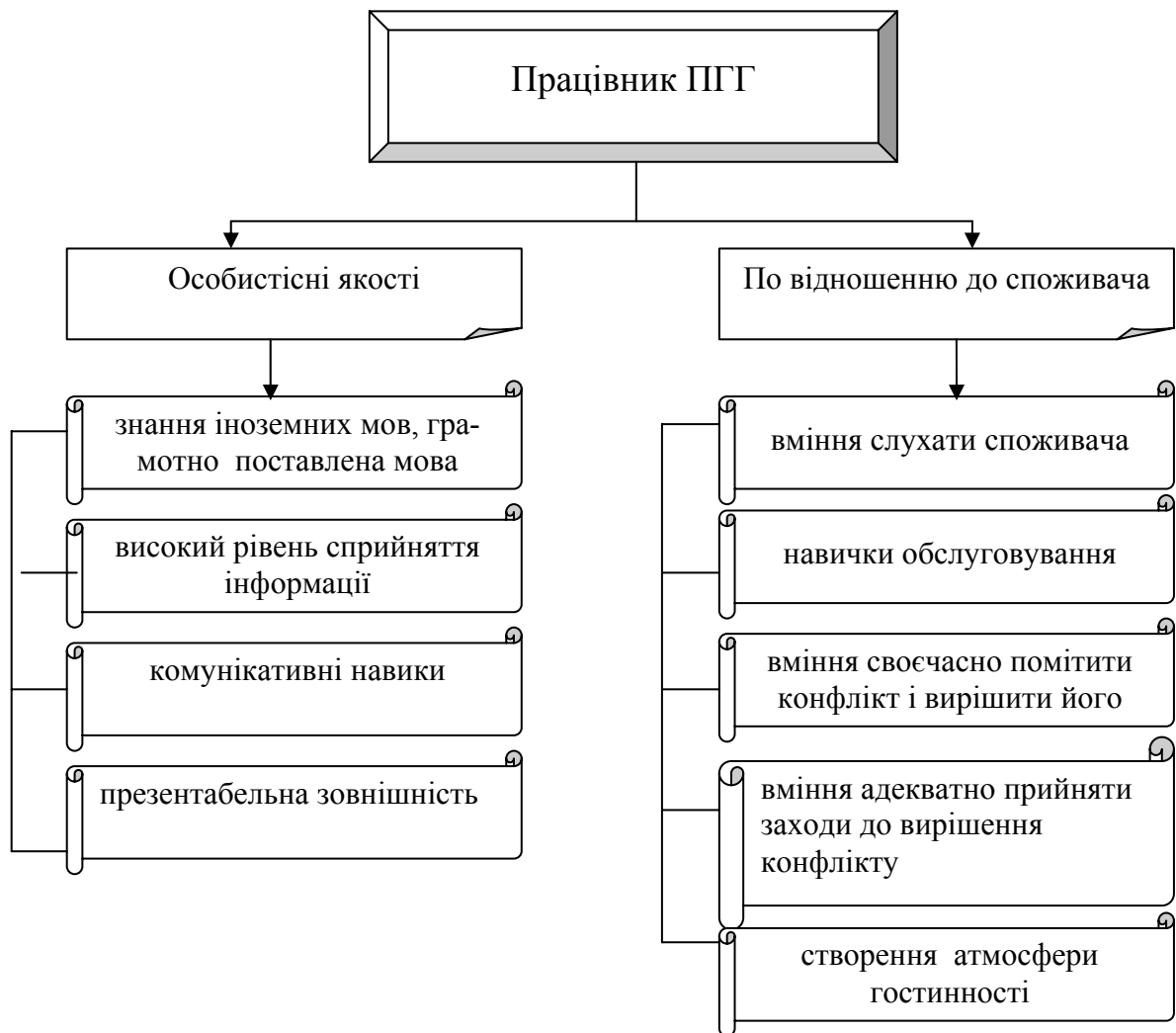


Рис. 5. Система вимог до кандидатів на посади в ПГГ
[систематизовано автором]

Друга підсистема – підтримки та задоволеності персоналу. Досвідчені керівники готельних підприємств вважають, що ставлення споживачів до готелю багато в чому залежить і від настрою персоналу. Вони проводять внутрішній маркетинг і розробляють системи підтримки та винагороди працівників за високу якість обслуговування. Менеджери регулярно повинні перевіряти ступінь задоволеності співробітників роботою. Цей ступінь підвищується, якщо готель надає їм допомогу у вирішенні життєвих проблем.

Третя підсистема – контроль над якістю і стандартизація процесу надання послуг у готелі. Адміністрація готелю повинна розробляти перелік процедур надання послуг, схематично відображати процес їх виробництва та виявлення вузьких місць. Слід, однак, мати на увазі, що зайва стандартизація збіднює послугу, що надається.

Проте варто зазначити, що підприємства готельного господарства не можуть ефективно функціонувати без стандартизації робіт з обслуговування споживачів. Особливістю цього процесу є індивідуальний підхід і структурування стандартів.

Висновки. Підводячи підсумки, слід зазначити, що одним із завдань за допомогою якого можна реалізувати основні напрями розвитку підприємств

готельного господарства, є завдання, пов'язане з досягненням відповідного рівня якості готельних послуг, що, у свою чергу, сприятиме забезпеченню конкурентоспроможності й прибутковості готельного підприємства. А досягти цього можна завдяки створенню системи менеджменту якості (СМЯ), що передбачає: ефективне управління підприємством на основі маркетингу, адже це забезпечує необхідні умови для виробництва і реалізації продукції та послуг; створення відповідної корпоративної культури; впровадження стандартів технічної якості обслуговування; застосування стандартів функціонального якості обслуговування; вхідний контроль якості продукції та послуг постачальників; вихідний контроль якості на надані послуги в готелі та їх збут посередниками.

Список використаних джерел:

1. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса/ Е.А.Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
2. Готель Прем'єр Палас. Електронний ресурс: <https://premier-palace.phnr.com/ua>.
3. ДСТУ ISO 9001:2009 Національний стандарт України. Система управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008, IDT): чинний від 2009-22-07. Офіц.вид. –К. : Держстандарт України, 2009.– 26с.
4. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення: чинний від 1996-07-01. Офіц.вид. –К. : Держстандарт України, 1996.– 37с.
5. ДСТУ 2926-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Основні положення.: чинний від 01.01.96.Офіц.вид.– К.: Держстандарт України,1996.–32 с.
6. ДСТУ 2927-94. Системи якості. Комплекси керування якістю системні технологічні. Загальні вимоги до інформаційно-технологічних моделей керування якістю: чинний від 01.01.96. Офіц.вид.– К.: Держстандарт України,1996.– 42 с.
7. Intercontinental Kyiv – качество и сервис мирового уровня в сердце Киева. Електронний ресурс: <http://www.intercontinental-kiev.com/default-ru.html>.
8. Леополіс – елітний готель у серці Львова. Електронний ресурс: <http://www.leopolishotel.com/ua/>.
9. Мальська М.П. Готельний бізнес:теорія і практика. Підручник. 2–е вид. перероб та доп./М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2012.– 472 с.
10. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту. Підручник/Х.Й. Роглев.–К.: Кондор 2005. – 408 с.

Рецензент – д.е.н., професор Шимановська-Діанич Л. М.

УДК 336.732 (477)

ВДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ КРЕДИТНО-КООПЕРАТИВНОГО СЕКТОРУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ

Клименко В.І., ст. викладач

Вищий навчальний заклад Укоопспілки

«Полтавський університет економіки і торгівлі»

У статті розкриті проблеми кредитних спілок, які виникли внаслідок недосконалого державного регулювання кредитно-кооперативного сектора національної економіки, та запропоновані шляхи їх вирішення. Основним результатом роботи є розробка підходів до оптимізації заходів державного регулювання кредитно-кооперативного сектора