

*Бурса О.В.**Асистент кафедри менеджменту,
товарознавства і експертизи товарів
Львівського інституту економіки і туризму*

СУЧАСНІ МОДЕЛІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЇХ ЗАСТОСУВАННЯ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

В готельному господарстві проблема якості послуг є досить актуальною, адже без якісного обслуговування готель не досягне поставлених цілей, не отримає прибутку. Якість послуг для готельного підприємства та його клієнтів – поняття взаємопов'язані. Готель повинен проявляти турботу про якість протягом всього періоду виробництва та споживання його послуг. Дослідження показують, що головною причиною того, що турист ще раз скористається послугами готелю, є якість наданого йому обслуговування. У перший раз гостя можна залучити чудовою рекламою, розкішним інтер'єром, проте в другий раз він прийде лише завдяки професійній роботі персоналу готелю, високій якості обслуговування, отриманого раніше.

Отже, ефективна реалізація якісних послуг туристам є головним джерелом існування готелю. Успішна реалізація якісних послуг клієнтам є головним джерелом існування готелю.

В сучасній літературі існують різні трактування поняття якості. Наприклад, Мунін Г. Б., вважає “якість – це комплексним поняття, що характеризує ефективність всіх сторін діяльності готелю: розробка стратегії, організація управління наданням якісних готельних послуг, маркетинг тощо” [4]. Згідно міжнародної організації по стандартизації (стандарт ISO 8402), якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, які додають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби. Інший автор, Роглев Х. Й. [2], під поняттям якість розуміє відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам.

Отже, якість є комплексним поняттям, що всебічно характеризує ефективність діяльності готелю, стиль управління, стратегію, маркетинг і організацію надання послуг, а тому ефективне управління якістю є однією з найбільш актуальних проблем для готелю. Якість напряму впливає на кінцеві результати діяльності готелю (прибуток) і збільшує обсяг продажів.

Основними завданнями готелю, відповідно, є надання і підтримка якості обслуговування на належному рівні, своєчасне усунення недоліків у наданні послуг, розробка стратегії удосконалення обслуговування.

Проте якість готельних послуг має ряд особливостей, що пов'язані із їх нематеріальним характером. Їх специфіка полягає в наступному [1]:

- невідчутність;
- неодноразовість процесів виробництва та споживання;
- обмежена можливість зберігання;
- терміновий характер;
- мінливість якості їх надання;
- широка участь персоналу у виробничому процесі;

- сезонний характер попиту;
- взаємозалежність готельних послуг і мети подорожі.

Готельній послугі властивий високий ступінь невизначеності, що ставить клієнта в невідгідне становище. а готельним підприємствам утруднює просування самих готельних послуг на ринок. Власне особливості ринку готельних послуг, а також їх специфіка і визначають особливості системи управління та проектування якості надання готельних послуг.

Досягнення та підтримка високого рівня якості послуг в готелі залежить від системного підходу до управління нею. При цьому важливим є дотримання певних принципів якості на всіх рівнях готелю, а також постійний аналіз і удосконалення сформованої системи управління якістю.

Управління якістю – це складний багатоаспектний процес, що вимагає вирішення проблем як внутрішнього, так і зовнішнього характеру по відношенню до різних напрямків діяльності готелю [2]. Мова йде про систему управління якістю як сукупність управлінських органів і об'єктів управління, взаємопов'язаних методів і засобів по управлінню готелем, що спрямовані на встановлення, забезпечення і підтримку високого рівня якості послуг.

Сучасні методи управління якістю тісно пов'язані із концепцією загального менеджменту якості TQM (total quality management), який являє собою підхід до управління організацією, що націлений на якість, побудований на участі всіх її працівників і спрямований на досягнення довготривалого успіху шляхом задоволення потреб споживача і отримання доходів організації.

Як бачимо, системні принципи управління якістю передбачають об'єднання і координацію роботи всіх підрозділів готелю, починаючи від відділу маркетингу до служби прийому та розміщення, і закінчуючи контролем якості матеріальних і нематеріальних цінностей вхідних і вихідних ресурсів.

Процес управління якістю послуг в готелі повинен передбачати:

- розробку політики готелю в сфері якості послуг (цілі, цінності, принципи);
- врахування в процесі розробки політики управління якістю послуг законодавчої та нормативної бази;
- формування системи управління якістю (функцій, методів, принципів), яка націлена на забезпечення та планування якості послуг, її удосконалення;
- погодження принципів і методів системи управління якістю послуг із системою управління готелем в цілому.

Система управління якістю готельних послуг може розвиватись лише в умовах конкурентного середовища, яке стимулюватиме готелі створювати власний імідж, займати свою нішу на ринку готельних послуг, а кожного працівника готелю – добиватися кращих результатів в роботі.

На сучасному етапі розвитку менеджменту якості TQM сформувалися універсальні моделі, які визначають основні елементи управління якістю послуг (товарів та робіт), методи ефективного досягнення цілей. Дані моделі можна використовувати і в готельному господарстві із врахуванням особливостей технології обслуговування, специфіки готельних послуг як продукту праці. Серед них слід виділити дві:

- модель “п'ять М”, що розроблена відомим вченим Ф.Котлером;
- модель “петля якості”, Е.Демінга. ця модель прийнята за основу в міжнародних стандартах ISO 9000.

Назва першої моделі: "п'ять М" (рис. 1.) отримана із перших букв складових елементів, які з англійської мови перекладається як персонал (man), матеріал (material), метод (method), навколишнє середовище (milieu), обладнання (machine).



Рис. 1. Модель управління якістю готельних послуг "п'ять М"

Згідно цієї моделі, якість послуг досягається за рахунок ефективного управління всіма складовими процесу обслуговування: персоналу, матеріалів для оснащення готелю, обладнання, ефективною організацією праці в структурних підрозділах готелю.

Дана модель забезпечує системний підхід до управління якістю готельних послуг. В даному випадку управління якістю – це постійний, планомірний, цілеспрямований вплив на всіх рівнях на фактори та умови, що забезпечують надання послуг оптимальної якості і повноцінне їх споживання. Система управління якістю послуг повинна включати стратегічні, тактичне і оперативне управління; прийняття рішень, управляючих впливів, аналізу і обліку, інформаційно-контрольної діяльності; управління науково-технічним, виробничими, економічними і соціальними факторами і умовами тощо.

Інша відома модель – "петля якості" – відображає вимоги міжнародних стандартів ISO 9000, ідеї Е.Демінга, В.Шухарта в системі PDCA (планування, контроль, дія "виправлення"). Вона заснована на життєвому циклі послуг і

тому власне носить назву "петля якості" [3]. За її допомогою здійснюється взаємозв'язок виробника послуг із споживачем, з усією системою, що забезпечує управління якістю послуг. Сформована "петля якості" готельної послуги зображена на рис. 2.



Рис. 2. Модель "петля якості"

Готель, згідно цієї моделі, має створити методики з системи якості, які конкретизують експлуатаційні вимоги для всіх процесів, що стосуються процесу надання послуг, включно маркетинг, проектування і надання послуги.

Використання моделі базується на застосуванні статистичних методів управління якістю, що дозволяє давати об'єктивну оцінку управлінським рішенням в сфері якості.

Всі елементи послуги, вимоги і положення, що належать до системи якості, повинні бути визначені і документально оформлені як частина всієї документації готелю. Відповідна документація щодо системи якості має включати посібник з якості, який повинен забезпечити опис системи якості та на який в подальшому буде надаватися посилання. Він повинен містити:

- опис політики готелю у сфері якості;
- опис цілей готелю у сфері якості;
- структуру готелю;
- опис системи якості з усіма положеннями і елементами, що її формують;

- практику готелю у сфері якості;
- структуру і розподіл документації щодо системи якості.

Контроль за якістю готельних послуг передбачає внутрішні перевірки, які слід проводити періодично, планово, із протоколюванням основних питань персоналом, незалежним від конкретної діяльності або області, що перевіряється.

Отож, узагальнення принципів TQM, апробація його моделей, дозволяє виділити основні напрямки впровадження менеджменту якості в практику діяльності готельних підприємств [3]:

- створення документованих систем якості;
- взаємовідносини із постачальником;
- взаємовідносини з споживачами;
- мотивація персоналу до покращення якості;
- навчання персоналу в сфері якості.

Обидві існуючі моделі допоможуть керівництву готельних підприємств забезпечити ефективний зв'язок між споживачем та персоналом готелю, що надає послуги, у всіх випадках їхньої безпосередньої взаємодії в рамках і поза готелем. Зауваження, висновки і рекомендації, отримані в результаті аналізу та оцінки, повинні бути подані в документальній формі керівництву для вжиття необхідних заходів з розробки програми підвищення якості послуг.

1. *Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу [Текст] : навчальний посібник. / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко; під загальною редакцією М. М. Поплавського і О. О. Гаца. — К. : Кондор, 2008. — 460с. — 1000 пр. — ISBN 978-966-351-172-6*

2. *Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту [Текст] : навчальний посібник. / Роглев Х. Й. — К. : Кондор, 2005. — 408 с. — 1000 пр. — ISBN 955-8251-74-1*

3. *Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг : методологические и практические аспекты / Т. Ткаченко // Гостиничный и ресторанный бизнес. — 2005. — №7. — С. 24-27.*

Управління сучасним готельним комплексом [Текст] : навчальний посібник. / Г. Б. Мунін, А. О. Змішов, Г. О. Зінов'єв, Є. В. Самарцев та ін. ; за редакцією члена-кор.НАН України, д.е.н., проф. С. І. Дорогунцова. — К. : Ліра-К, 2005. — 520 с. — 1000 пр. — ISBN 966-351-015-3