

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

В статті розглянуто суть і критерії якості туристичних послуг. Виділено принципи управління якістю туристичних послуг. Проведено аналіз динаміки колективних засобів розміщення та рівня якості надання ними послуг, а також кількості туристів, обслужених суб'єктами туристичної діяльності України. Розглянуто необхідність впровадження системи комплексного управління якістю в систему менеджменту суб'єктів туристичної діяльності.

Ключові слова: якість, туристична послуга, управління, загальне управління якістю, ціна, процесний підхід, принцип.

ILNITSKA-GYKAVCHUK G. Y., RUMAR Y. N.

National University «Lviv Polytechnic»

FORMATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF TOURISM SERVICES

The aim of the research – highlighting the essence of quality of tourism services and principles of management, analysis of quality indicators of tourist services, disclosure of the nature and necessity of introduction of total quality management in tourism enterprises. The quality of tourism services - a combination of properties, characteristics of services relating to the organization of transport, accommodation, food, recreation and other services that contribute to satisfy the wishes and aspirations of tourists, do not conflict with legal requirements, safety, environmental protection. Number of hotel business in Ukraine is not enough, the quality of service both in the hotel and at tourist businesses needs to improve. To improve quality in tourism enterprises should implement a comprehensive quality management system. The basic principles of quality management of tourism services must include: the use of a process approach to quality management of tourist services; continuous monitoring, control and evaluation of the quality of tourist services; enhancing the role of staff in shaping the quality of tourist products; motivation training; focus on customers satisfaction; the introduction of foreign experience for the improvement of the quality management of tourist services. Thus, quality management should be a continuous process, covering all processes in the company, all departments, all employees. In tourism enterprises should implement a comprehensive quality management system.

Keywords: quality of tourism services, management, total quality management, cost, process approach, principle.

Постановка проблеми. Якість є важливим показником, який поряд із ціною впливає на вибір споживачів. В умовах насиченого ринку туристичними послугами, зростаючих вимог споживачів, а також зниження доходів населення постає завдання покращення якості туристичного продукту як важливого чинника, що допоможе вижити підприємству в умовах зростаючої конкурентної боротьби. Тому проблеми управління якістю є досить актуальними і знайшли широке відображення у наукових працях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. До основних зарубіжних вчених, що досліджували дану проблему, слід віднести Е. Демінга, Дж.М. Джурана, К. Ісікаву, Ф. Корсбі, Г. Тагуті, А. Фейгенбаума, В. Шухарта. Питання управління якістю туристичних послуг розкривали також такі вітчизняні науковці: Кудла Н.С., Ткаченко Т.І., Денисенко М.П., Баєв В.В. та інші.

Метою даного дослідження є висвітлення суті якості туристичних послуг, аналіз статистичної інформації щодо рівня якісних і кількісних показників розвитку складових туристичної послуги, обґрунтування принципів управління якістю туристичних послуг, розкриття сутності і необхідності впровадження системи загального управління якістю (TQM) на туристичних підприємствах.

Виклад основного матеріалу. Згідно міжнародного стандарту ISO 8402 якість – це сукупність характеристик об'єкта, що стосуються його здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби [1]. Думки учених щодо змісту терміну «якість» можна поділити на дві групи: перша група характеризує якість як сукупність ознак, які піддаються вимірюванню; друга група вважає, що вона визначається тим, наскільки задоволені очікування споживача щодо отримання послуги.

На нашу думку, якість туристичних послуг є комплексним поняттям, оскільки залежить від якості таких складових послуги як перевезення, розміщення, харчування, екскурсійне обслуговування, культурно-розважальні заходи. З огляду на це, якість туристичних послуг – це сукупність властивостей, ознак послуги, пов'язаних із організацією транспортування, розміщення, харчування, відпочинку та інших послуг, які сприяють задоволенню бажань і сподівань туриста, не суперечать вимогам законодавства, безпеки, охорони навколишнього середовища.

Аналіз статистичної інформації показує, що кількість колективних засобів розміщення зросла за період 2011–2013 рр. на 9 % і становила в 2013 році 6411 од. В 2014 і 2015 рр. з їх кількості виключили засоби розміщення тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, тому кількість зменшилася з 4572 в 2014 р. до 4341 од. в 2015 р. Тобто, майже чверть всіх засобів розміщення знаходились в Автономній Республіці Крим. Можна зазначити, що за 2011–2013 рр. спостерігалася позитивна тенденція збільшення кількості засобів розміщення, зростає їх місткість (з 567,3 тис. місць в 2011 р. до 586,6 в 2013 р., тобто на 3,4%), а також кількість розміщених осіб (збільшилась на 12%). Щодо туристичних потоків, то впродовж 2011-2013 рр. вони характеризувалися позитивною динамікою, оскільки кількість туристів,

обслужених суб'єктами туристичної діяльності України, зросла на 57 %, проте в 2014-2015 рр. зменшилася на 17 % (з 2425089 осіб до 2019576 осіб) [2].

Кількість громадян України, які виїжджали за кордон, зросла з 19773143 осіб в 2011 році до 23141646 в 2015 р., а кількість іноземних громадян, які відвідали Україну, зменшилася на 42 %. Загалом до 2014 року в Україні можна констатувати про зростання кількості і якості готельних засобів, туристичних потоків, а в наступних роках відбувся їх спад, що пов'язане з воєнними діями на Сході України [2].

Проте, не зважаючи на таку динаміку, кількість готельних підприємств в Україні не є достатньою, крім того потребує поліпшення якості обслуговування як на готельних, так і на туристичних підприємствах. Вирішити цю проблему допоможе формування дієвого механізму управління якістю, впровадження на підприємствах передового зарубіжного досвіду, зокрема комплексної системи управління якістю.

Рівень якості туристичних послуг визначається такими її специфічними ознаками: комплексність; заміність; диференційований (у часовому і просторовому вимірі) туристичний попит; менша податливість на технічний і технологічний поступ; обов'язкова присутність споживача; абстрактність. Наявність таких специфічних ознак туристичної послуги визначає основні критерії якості, за якими споживачі її оцінюють.

Отже, можна виділити такі критерії якості туристичної послуги [3]:

- 1) взаєморозуміння з покупцем (персоніфікована увага, турбота до споживача);
- 2) доступність (використання різних каналів розповсюдження інформації, ефективність надання послуг);
- 3) безпека (здатність персоналу викликати довіру, контроль за технічним станом використовуваних засобів);
- 4) компетентність (поінформованість, набутий досвід, кваліфікація працівників);
- 5) надійність (надання у зазначені терміни за узгодженою ціною, дотримання зобов'язань, точність у розрахунках);
- 6) чуйність (реагування на терміновість виконання замовлення, готовність персоналу до надання послуг);
- 7) своєчасність (вчасність надання інформації, відповідність технологічних процесів);
- 8) очевидність (зовнішній вигляд персоналу, фізичне підтвердження надання послуги).

Слід виділити наступні принципи управління якістю туристичних послуг:

- застосування процесного підходу до управління якістю туристичних послуг;
- постійний моніторинг, контроль і оцінка якості туристичних послуг;
- підвищення ролі персоналу у формуванні якісного туристичного продукту;
- мотивація, навчання персоналу, як важливого чинника якісного обслуговування туристів;
- орієнтація на задоволення потреб споживачів;
- впровадження зарубіжного досвіду щодо удосконалення управління якістю туристичних послуг.

Процесний підхід до управління якістю базується на ідеї Демінга, згідно якої постійне підвищення якості має бути основною метою підприємства. Управління якістю продукції і послуг є безкінечним процесом і повинне охоплювати такі етапи як планування, організація (надання послуг), перевірка і моніторинг, а також здійснення коригуючих дій в разі виявлення певних недоліків, проблемних місць. Тільки застосування процесного підходу сприятиме покращенню якості продукції і послуг.

Важливим завданням туристичного підприємства є постійний моніторинг, контроль і оцінка якості туристичних послуг. Основними методами оцінки якості туристичних послуг є анкетування, таємного покупця, SERVQUAL, діаграма Ісікави.

У формуванні якісного туристичного продукту надзвичайно важливу роль відіграє персонал, який безпосередньо контактує з клієнтами. Від рівня його поведінки, компетенції, обслуговування значною мірою залежить ступінь задоволення туриста. Для стимулювання персоналу до якісної праці потрібно його навчати, матеріально і морально заохочувати. При цьому заслуговує досвід зарубіжних країн в цьому питанні. Так, в Японії, США широко практикуються гуртки якості; персонал активно залучається в процес прийняття рішень; система оплати праці стимулює покращення якості продукції.

Ефективна виробнича діяльність підприємств туристичної індустрії можлива за таких умов до туристичної послуги [2]:

- задовольняти вимоги законодавства та інші вимоги регіону, суспільства;
- відповідати потребам сфери застосування або призначення;
- задовольняти вимоги та очікування споживачів;
- відповідність стандартам та технічним вимогам;
- пропозиція за конкурентоспроможними цінами;
- задовольняти всі вимоги безпеки.

На даний час в зарубіжних країнах у виробничій діяльності та сфері послуг найпоширенішими системами управління якістю є [3]: системи, що базуються на вимогах стандартів ISO 9000; системи загального управління якістю TQM (Total Quality Management).

При розробці системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві має бути забезпечено взаємодію усіх її підсистем управління [4]:

- планування туристичних маршрутів, турів, удосконалення програм обслуговування;
- застосування економічних методів господарювання з метою підвищення якості обслуговування туристів, агентів та контрагентів;
- технологічна та технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;
- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- систематичне планування та проведення аудиту якості;
- інноваційна діяльність;
- підготовка, підвищення кваліфікації кадрів;
- упровадження заходів із забезпечення якості праці персоналу;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Концепція TQM – це спосіб управління підприємством, який зосереджений на якості, і передбачає задоволення вимог споживачів, отримання вигоди для членів організації і суспільства, а також зростання прибутків туристичних підприємств [5]. Необхідне постійне удосконалення якості продукції, якості організації процесів, кваліфікації персоналу. Важлива роль тут відводиться персоналу, від ефективної роботи якого значною мірою залежить якість обслуговування. Тому необхідне постійне підвищення кваліфікації персоналу, участь усього персоналу у вирішенні проблем якості, створення добрих умов праці, які сприятимуть покращенню продуктивності праці. Крім того, управління якістю повинне здійснюватися на всіх стадіях життєвого циклу продукції чи послуги, починаючи від планування, виготовлення, моніторингу та оцінки ступеня задоволення споживачів.

При цьому TQM впроваджується поступово, покроково через фази орієнтації, наділення повноваженнями та вирівнювання [5].

Фаза орієнтації включає в себе знайомство з TQM, вироблення стратегічних цілей, побудова цілей і створення нової організаційної структури фірми. Необхідно роз'яснити всьому персоналу фірми сутність, призначення системи TQM та які переваги надає її впровадження.

Фаза наділення повноваженнями передбачає навчання персоналу, визначення компетенції, відповідальності працівників в сфері якості. При цьому до процесу управління якістю залучаються всі працівники, а навчання іде від вищої ланки управління до підлеглих. На даній фазі TQM поширюється по всій фірмі.

Фаза вирівнювання TQM передбачає посилення контролю і діагностики. Туристичне підприємство впроваджує стандарти в практику формування та надання пакету туристичних послуг. Керівництво докладає максимум зусиль для досягнення поліпшення всіх процесів на фірмі.

Висновки. Таким чином, управління якістю туристичних послуг є важливим інструментом збереження конкурентної позиції туристичного підприємства на ринку, задоволення вимог споживачів, і в кінцевому результаті збільшення прибутків. При цьому управління якістю має бути безперервним процесом, охоплювати всі процеси на підприємстві, всі підрозділи, всіх працівників. Для вирішення даного завдання на туристичних підприємствах слід впровадити комплексну систему управління якістю (TQM).

Література

1. Міжнародний стандарт ISO8402 «Управління якістю і забезпечення якості» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/5/5812/index.php
2. Державна служба статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>
3. Кудла Н.С. Управління якістю в туризмі : підручник / Н.С. Кудла. – К. : «Центр учбової літератури», 2015. – 328 с.
4. Денисенко М. П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП. – 2014. – Вип. 1(40). – С. 134–138.
5. Баєв В. В. Впровадження принципів TQM в систему менеджменту якості суб'єктів туристичної індустрії / В.В. Баєв [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.economy.in.ua/pdf/8_2012/18.pdf

Надійшла 06.11.2016; рецензент: д. е. н. Терехух А. А.