

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

У статті розглядаються головні критерії, які відіграють основну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг.

Ключові слова: готель, якість, послуга.

У статье рассматриваются главные критерии, которые влияют на управление качеством гостиничных услуг.

Ключевые слова: гостинница, качество, услуга.

The article deals with the main criteria which play a principal role in solving problems of hotel services quality management.

Key words: hotel, quality, service.

Постановка проблеми. Туристична індустрія є однією з найбільш високоприбуткових і динамічних галузей світової економіки. Туризм, відповідно до державних програм економічного та соціального розвитку України, визнано однією з пріоритетних галузей народного господарства, завдяки яким наша країна має досягнути сталого економічного зростання та наздогнати за короткий час передові країни світу за рівнем економічного розвитку. Розвивати туризм неможливо без готельної індустрії. Адже навіть поняття “туризм” обумовлює необхідність ночівлі. Саме відсутність позитивних змін у цій ланці часто є головною причиною відсутності позитивних змін у туризмі загалом.

Аналіз останніх джерел та публікацій. Соціально-економічним та організаційно-правовим проблемам ринкової економіки в сфері готельного господарства і туризму присвячені роботи вітчизняних і зарубіжних вчених Л.Г. Агафонової, В.І. Азара, С.І. Байлика, О.О. Бейдика, Р.А. Браймера, Дж. Боуена, Н.І. Кабушкіна, Г.А. Карпової, В.А. Квартальнова, Ф. Котлера, О.О. Любіцевої, М.М. Мальської, І.Г. Пандяка, Г.А. Папіряна, Т.Г. Сокол, Дж. Уокера, В.К. Федорченка та інших.

Виклад основного матеріалу. Готельне господарство є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Досвід економічної діяльності останніх років у готельному господарстві України свідчить про повільне підвищення якісних параметрів оцінки продуктивності праці на підприємствах галузі, а в окремих випадках якість обслуговування навіть дещо погіршилась, що зумовлює об’єктивну необхідність впровадження, розробки і використання системи оцінювання та контролю якості послуг у кожному готельному підприємстві. Прискорений розвиток сфери послуг, прагнення підприємств отримати найвищий прибуток та зростаюча платоспроможність споживачів сприяють розширенню та урізноманітненню діяльності готельних підприємств.

Одним з найважливіших факторів діяльності при наданні готельних послуг є якість, яка спонукає клієнта обрати той чи інший продукт.

У міжнародній практиці існує два найпопулярніших підходи до визначення якості обслуговування:

1. Визначення якості обслуговування на основі оцінки корисних властивостей і характерних особливостей процесу надання послуг – інформація щодо точного уявлення про особливості та властивості наданих послуг, які викликають задоволення споживачів, є засобом виміру рівня якості (наприклад, розкішний готель чи ресторан має вищий рівень якості обслуговування, ніж готель з обмеженими можливостями).

2. Оцінка недоліків в процесі обслуговування клієнтів. Відсутність недоліків – головний шлях досягнення високого рівня якості. Наприклад, готель з обмеженим обслуговуванням, як і розкішний готель, може мати високий рівень обслуговування, якщо пропоновані ним послуги вільні від недоліків і задовольняють вимоги своїх сегментів споживачів [4, с.169].

Незалежно від зусиль готельного закладу, щоб підтримувати високу якість послуг, навіть в найкраще спроектованому і організованому готелі може з'явитися клієнт незадоволений його послугами. Тому провідною ідеєю управління якістю є орієнтація на клієнта, повне забезпечення його вимог.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє основну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту – це комплексний критерій, основними складовими якого є:

- стан номерного фонду: площа номерів, частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних вигод, наявність номерів для гостей з дітьми, інвалідів тощо;

- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;

- наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів, їдалень;

- стан будівель, шляхів під'їзду, майданчика для паркування автотранспорту, стоянки, благоустрій прилеглої до готелю території;

- інформаційне забезпечення та технічне оснащення, в тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо [2, с.162].

Механізм управління якістю готельних послуг повинен бути спрямований на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу управлінських дій щодо планування, надання та реалізації послуг високого рівня якості.

Сьогодні у світовій практиці гостинності одним з найефективніших шляхів підвищення якості послуг визнано державні механізми регулювання у формі сертифікації та стандартизації. Процес сертифікації передбачає систему заходів, які засвідчують на завершальному етапі

документальним підтвердженням відповідності послуг встановленим стандартам. Сертифікація тісно пов'язана із стандартизацією.

Слово “сертифікація” в перекладі з латинської мови означає “зроблено вірно”. Для переконання, що послуга “надана вірно” необхідно знати, яким вимогам вона повинна відповідати і яким чином можна дістати достовірні докази цієї відповідності. Загально визнаним способом такого доказу є сертифікат відповідності. Сертифікація – це процедура, за допомогою якої визначений в установленому порядку орган засвідчує відповідність продукції, послуг чи систем якості встановленим законодавством вимогам.

Водночас важливими елементами підвищення якості послуг є стандартизація. Це діяльність, направлена на роботу та встановлення вимог, норм, правил, характеристик обов'язкових для виконання та рекомендованих, що забезпечує право споживача на придбання послуг належної якості за прийнятну ціну. Мета стандартизації – підвищення ступеня відповідності продукції, процесів послуг їхньому функціональному призначенню та вимогам безпеки.

Існують різні методи контакту з клієнтом з метою розпізнання його вражень про заклад та обслуговування в ньому. Одним з найбільш відомих способів надання клієнту можливості висловити свою думку про послуги є розповсюдження в номерах та ресторанах анкет, які допомагають клієнтам зробити оцінку якості послуг.

Естетично надруковані анкети на гарному папері, адресовані до дирекції закладу, з поміткою-проханням залишити анкету в адміністратора, дедалі частіше можна зустріти в готелях. Вони дозволяють здійснити аналіз настроїв клієнтів про послуги загалом та окремі елементи обслуговування. Обсяг анкети може бути різним. Опрацьовуючи анкету варто враховувати, що значна кількість запитань дає великий обсяг інформації, проте занадто велика анкета не схиляє гостей до її заповнення.

Існують й інші методи управління якістю обслуговування, а саме: економічні, організаційні та соціально-психологічні. Діюча система економічних методів управління ділиться на методи, передбачені державним законодавством і такі, що застосовуються безпосередньо керівництвом підприємства. До економічних методів управління, застосовуваних державою відносять: систему пільг та кредитів, систему оподаткування, цінове регулювання та економічні санкції. До методів, застосовуваних керівництвом підприємства відносять: систему матеріального стимулювання, метод госпрозрахунку та матеріальні санкції.

Удосконалення економічних методів управління тісно пов'язане із удосконаленням системи нормативів, що є особливо важливим, оскільки економічні методи є основною економічною складовою механізму управління й водночас виступають базою реалізації організаційно-адміністративних методів.

Незважаючи на широкий спектр прийнятих законів, постанов та інструктивних матеріалів, якість обслуговування в більшості вітчизняних готельних підприємств залишається низькою, а ціни й тарифи на послуги наближаються до найвищого рівня. Це пояснюється застарілістю матеріально-технічної бази готелів та браком коштів на її поновлення та поповнення, недостатнім професійним рівнем як керівництва, так і обслуговуючого персоналу, недосконалістю технічного забезпечення підприємств. Проте ситуацію виходу з кризи гальмує недосконалість системи оцінки та контролю якості обслуговування й механізму регулювання цін на послуги готелів України. Взаємозв'язок і взаємозалежність якості послуг та рівня цін регулюються державою через систему стандартизації й сертифікації послуг.

Кожен готель в Україні згідно національного законодавства (Декрет Кабінету Міністрів України “Про сертифікацію і стандартизацію” № 46-93 від 10.05.93р.; Наказ Державного комітету України з стандартизації, метрології і сертифікації №37 від 27 січня 1999 р.; ГОСТ 28681. 4-95 “Туристсько-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів” та ін.) обов'язково повинен пройти сертифікацію готельних послуг.

Сертифікація системи якості проводиться за ініціативою заявника з метою підтвердження відповідності системи забезпечення якості готельних послуг вимогам ДСТУ ISO 9002 з урахуванням вимог ДСТУ ISO 9004-2, а також і того, що підприємство може постійно надавати готельні послуги, які відповідають обов'язковим вимогам нормативних документів щодо безпеки і вимог певної категорії (зірки) [1, с.138].

В Україні робота з сертифікації лише розпочинається. Тому, уніфікувати, тобто наближати до світового рівня необхідно, насамперед, якість матеріальної бази готельного господарства. Критерії оцінки якості готельного обслуговування та систему стандартів класифікації готелів доцільно будувати таким чином, щоб результат сертифікації (кількість зірок, присвоєних готелю) дійсно відповідав високому рівню комфорту з точки зору іноземного та вітчизняного споживача як щодо технічної якості матеріально-технічної бази, так і щодо якості роботи персоналу. Лише в цьому разі стандартизація й сертифікація готельної бази ефективно стимулюватиме підвищення якості обслуговування та економічних результатів діяльності вітчизняних підприємств готельного господарства.

Головною проблемою розвитку туристичного бізнесу є низька якість готельних послуг порівняно з світовими стандартами, тобто не завжди вартість проживання у закладах розміщення відповідає якості та комфорту. Сертифікація готельних послуг передбачена Законом України „Про туризм” від 15.09.1998 р. покликана контролювати якість сервісу для захисту споживача. Споживач сподівається за власні кошти отримати саму послугу, а не офіційне підтвердження потенційної можливості готелю. Часто готельні підприємства не хочуть проводити сертифікацію, оскільки це одразу ж підвищить ціну обслуговування, що може негативно відобразитися на завантаженості готелю.

Запроваджений в Україні в 1993 р. Декретом Кабінету Міністрів України готельний збір у розмірі 20 % від добової вартості найманого житла призвів до подорожчання послуг, що негативно вплинуло на фінансове становище готелів. Податковий тиск спричинює збитковість готельних господарств і, врешті-решт їхню ліквідацію, а висока вартість номерів відлякує клієнтів і змушує їх звертатися за послугами до приватного сектора. На основі досліджень та розрахунків було встановлено фактор негативного впливу розміру готельного збору на ведення готельного бізнесу [5, с.130].

Важливою проблемою готельного господарства України є відсутність у готелях маркетингових відділів та відділів з управління якістю послуг. Закладам розміщення великих міст складають конкуренцію приміські готелі з нижчими цінами та високим рівнем якості наданих послуг, що не поступаються відомим світовим готелям. Управління якістю послуг повинно передбачати вивчення ринку послуг гостинності, проведення маркетингових досліджень відповідно з якими покращення якості готельних послуг повинно здійснюватись відповідно до потреб споживачів.

1. Байлик С.И. *Гостинничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация.* – К.: Альтерпрес, 2005. – 208 с.
2. Волков Ю.Ф. *Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия “Учебники, учебные пособия”.* – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.
3. Ганич Н.М. *Особливості врахування якості послуг у міжнародних системах класифікації готелів // Вісник Львівського університету. Серія: міжнародні відносини.* – Вип. 24. – Львів, 2008. С. 49-53.
4. Мальська М.П., Пандяк І.Г. *Готельний бізнес: теорія та практика. Навчальний посібник.* – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
5. Паньків Н.М. *Місце готельних закладів Львівської області на ринку туристичних послуг // Географія і туризм: європейський досвід. Матеріали IV міжнародної наукової конференції.* – Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2010. – С. 127-132.
6. *Правила обов'язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення: Наказ Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації від 27 січня 1999 р. № 37.*
7. Сокол Т.Г. *Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Підручник.* – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.