

Класифікація показників якості готельних послуг

У статті представлено результати аналізу законодавчої та нормативної баз, що регламентують надання готельних послуг. Сформовано класифікацію показників якості (ПЯ) готельних послуг.



С. Кравцова



М. Стригунова



М. Читалкіна

ВСТУП

У деяких державах туризм є однією з найважливіших статей зовнішньоекономічної та внутрішньогосподарської діяльності. Його специфіка полягає у поєднанні низки галузей — транспорт, зв'язок, готельне господарство, банки, сфера розваг тощо.

Важливою складовою туристичної діяльності є готельне господарство. Незважаючи на те, що в Україні чимала кількість функціонуючих засобів розміщення, є необхідним подальший розвиток цієї галузі у зв'язку із зростанням ринку туристичних послуг та підвищенням попиту на якісні туристичні послуги.

Вимоги до готельних послуг повинні бути чітко визначені у вигляді ПЯ, що піддаються спостереженню (вимірюванню, моніторингу та контролю) та можуть бути оцінені споживачем. Вимірюванню піддаються ПЯ, спостереження за якими не завжди є можливим для споживача, але безпосередньо визначають рівень надання послуги. Наприклад, матеріально-технічне забезпечення готелів, планування номерів, санітарні вимоги тощо).

У статті проаналізовано і виявлено ПЯ готельних послуг, їх класифікацію із використанням ієрархічного підходу.

Реалізація наукового дослідження

Відмінною рисою готельного господарства є комплекс різноманітних послуг [1], які можна розділити на основні (надання житлового приміщення для тимчасового проживання) і додаткові (послуги живлення, зв'язку, спортивні, медичні, побутові, розваги тощо). Особливістю готельного комплексу є надання додаткових послуг, які є обов'язковими навіть у випадку, коли не приносять прибутки,

оскільки є складовою частиною продукту під назвою «готельні послуги».

Основні властивості цих послуг [2]:

- обмежена можливість зберігання (комплекс готельних послуг у цілому не може бути збережений для подальшого продажу);

- терміновий характер готельних послуг (проблеми, що стосуються обслуговування, повинні вирішуватися швидко);

- участь персоналу у виробничому процесі (людський фактор впливає на неоднорідність, мінливість якості та пов'язані з ними проблеми стандартизації готельних послуг);

- сезонний характер попиту на готельні послуги (попит залежить від пори року, днів тижня, що значною мірою впливає на заселення готелів);

- взаємозалежність вибору готельних послуг і мети подорожі (рішення подорожуючих відвідати певне місце звичайно ґрунтується не на факті наявності в цьому місці конкретного готелю).

Як відомо, оцінювання якості (S_{OK}) має вид модель-системи оцінювання [3, 4]:

$$S_{OK} = \langle Sb, Ob, B, Al \rangle,$$

де Sb — суб'єкт; Ob — об'єкт; B — база оцінювання, прийнята або встановлена норма (еталон якості); Al — алгоритм (логіка й процедури) оцінювання.

Щоб правильно осмислити логічні оцінювання, необхідно розкрити зміст основних компонентів системи оцінювання. Суб'єкт оцінювання (Sb) може бути представлено одним «оцінювачем» або групою. Об'єкт оцінювання (Ob) може бути представлено одним або декількома предметами, якість яких оцінюють. Наприклад, ПЯ готельних послуг або готельна послуга в цілому. База порівняння (B) може бути представлена однією

Таблиця 1. Показники якості готельних послуг

Назва документа	Характеристика документа	ПЯ готельних послуг
1	2	3
Закон України «Про туризм»	Установлює принципи раціонального використання туристичних ресурсів і регулює відносини, пов'язані з організацією та здійсненням туризму на території України.	Не містить ПЯ, але регламентує загальні умови туризму.
Закон України «Про захист прав споживачів»	Регулює відносини між споживачами й виконавцями, установлює права споживачів, визначає механізм їх захисту й основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.	Не містить ПЯ, але регламентує захист прав споживачів при наданні послуг.
Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг	Визначають права, обов'язки, відповідальність сторін за договором. У даних правилах споживачем вважається громадянин, який має намір замовити, або який замовляє та використовує послуги винятково для особистих, сімейних, домашніх та інших потреб, не пов'язаних з підприємництвом.	Не містить ПЯ, але встановлюються права й обов'язки відповідальних сторін при наданні готельних послуг.
ДСТУ 4268. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги	Поширюється на засоби розміщення, призначені для проживання туристів. Установлює класифікацію засобів розміщення, загальні вимоги до них та до послуг, які в них надаються. На підставі цього стандарту можна розробляти нормативні документи, які конкретизують вимоги до окремих видів засобів розміщення.	Містить такі ПЯ: наявність зручних під'їзних колій з необхідними дорожніми знаками, пішохідними доріжками; облаштування території (озеленення, наявність освітлення та майданчика із твердим покриттям для тимчасового паркування автотранспорту, урн для сміття, необхідних довідково-інформаційних покажчиків); наявність вивіски із вказівкою виду й назви готелю; наявність інформації щодо режиму роботи та переліку послуг; наявність освітлення у житлових і громадських приміщеннях; наявність холодного й гарячого водопостачання, каналізації; наявність опалення, вентиляції; наявність телефонного зв'язку, мережі радіомовлення; наявність пасажирського ліфта (за потреби); вимоги до житлових приміщень (наявність меблів, реманенту, постільного приладдя, рушників, щільних фіранок або жалюзі, світильників, замків у дверях із внутрішнім запобіжником, посуду для питної води); вимоги до санвузла; вимоги до кімнати побутового обслуговування (праска, прасувальна дошка, щіпки для одягу й взуття; місце для прання й сушіння одягу з необхідним приладдям); наявність приміщення для перегляду телепередач та інших культурно-масових заходів; наявність камери схову; наявність приміщення для послуг живлення; наявність пристроїв зручного користування для інвалідів; вимоги до обслуговуючого персоналу (відповідна освіта і кваліфікація).

Закінчення таблиці 1

1	2	3
<p>ДСТУ 4269. Послуги туристичні. Класифікація готелів</p>	<p>Установлює класифікацію готелів і аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності й відомчі приладдя.</p>	<p>Містить такі ПЯ: обладнана територія, наявність зовнішніх елементів благоустрою (вивіска, вхід у готель, вхід у ресторан, автостоянка, озеленення території); наявність обладнаних суспільних приміщень (установка меблів, зона приймання (рецепція), служба приймання й зона відпочинку, килими й килимові покриття, сейф, інформаційні й рекламні матеріали, ресепція з використанням сучасного технічного устаткування, холи (салони) на поверхах, приміщення для перегляду телепередач); наявність загального технічного оснащення й технічного оснащення номерів; наявність номерного фонду; наявність оснащення номерів меблями й реманентом (ліжка, комплект спальних речей і білизни, килимок біля кожного ліжка, килим або килимове покриття, тумбочка (стол), вішалка, шафа, стільці, крісла для відпочинку, стіл або письмовий стіл, журнальний столик, плітотні фіранки або жалюзи, дзеркало, швейний набір (голка, нитка), посуд для питва води, вода мінеральна або ідальна, ключ, інформаційні матеріали, набір письмового приладдя, пакети для прання й хімчистки, протипожежна інструкція); вимоги до санітарного оснащення номера (реманент і предмети санітарно-гігієнічного оснащення санузла, туалету, ванни, умивальника); наявність приміщень для надання послуг живлення; наявність додаткових приміщень для надання інших послуг; наявність додаткових послуг; вимоги до послуг живлення; вимоги до персоналу і його підготовленості (посадові інструкції для персоналу; кваліфікація; знання мов; уміння створити атмосферу гостинності, доброзичливості, люб'язності; медичний огляд, зовнішній вигляд).</p>
<p>ДСТУ 4527. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення</p>	<p>Розглядаються терміни, обов'язкові для використання у всіх видах нормативних документів для сертифікації послуг щодо тимчасового розміщення; для визначення категорій готелів та інших об'єктів, які надають послуги з тимчасового розміщення, а також для робіт із стандартизації. Для наукової, навчально-методичної та публіцистичної літератури терміни стандарту мають рекомендаційний характер.</p>	<p>Не містить ПЯ, а розглядається основна термінологія послуг з тимчасового розміщення.</p>
<p>ДК 009:2010. Національний класифікатор України — Класифікація видів економічної діяльності</p>	<p>Розглядаються види економічної діяльності з урахуванням Національного класифікатора продукції й послуг.</p>	<p>Не містить ПЯ, а розглядаються види економічної діяльності.</p>
<p>ДК 016: 2010. Державний класифікатор продукції та послуг — База даних кодів ДКПП</p>	<p>Представляє базу даних кодів і назв продукції й послуг.</p>	<p>Не містить ПЯ, а розглядаються уся продукція й послуги галузей економіки.</p>

Таблиця 2. Класифікація ПЯ готельних послуг

Ч/ч	Комплексні ПЯ	Групові ПЯ	Одиничні ПЯ
1	2	3	4
1.	Персонал	1.1 Компетентність	1.1.1 Знання посадових інструкцій
			1.1.2 Підвищення кваліфікації
			1.1.3 Знання мов
			1.1.4 Уміння
			1.1.5 Базова профільна освіта
			1.1.6 Професійні знання
			1.1.7 Стаж роботи
			1.1.8 Навички
		1.2 Особисті якості	1.2.1 Постинність
			1.2.2 Доброзичливість
			1.2.3 Люб'язність
			1.2.4 Зовнішній вигляд
			1.2.5 Професіоналізм
			1.2.6 Здатність до самоосвіти
			1.2.7 Комунікабельність
1.3 Вік (стан здоров'я)	1.2.8 Ретельність		
	1.2.9 Увічливість		
	1.3.1 Медичний огляд		
	1.3.2 Функціональні можливості		
2.	Надійність	—	2.1.1 Санітарне оснащення номера
			2.1.2 Безпека й здоров'я клієнта
			2.1.3 Схоронність майна
			2.1.4 Екологічні умови
3.	Матеріально-технічна база	3.1 Технічне оснащення номера	3.1.1 Двері, замок, ключ
			3.1.2 Установлена сигналізація
			3.1.3 Освітлення
			3.1.4 Електророзетки
			3.1.5 Телевізор
			3.1.6 Радіоприймач
			3.1.7 Холодильник
			3.1.8 Міні-бар
			3.1.9 Міні-сейф
			3.1.10 Будильник (таймер)
			3.1.11 Телефон
			3.1.12 Інтернет
		3.2 Загальне оснащення громадських приміщень	3.2.1 Устаткування й функціональні меблі
			3.2.2 Обладнана зона приймання (рецепція)
			3.2.3 Килими й килимові покриття
			3.2.4 Сейф
			3.2.5 Інформаційні й рекламні матеріали
			3.2.6 Сучасне технічне устаткування
		3.3 Загальне технічне устаткування	3.2.7 Холи на поверхах
			3.2.8 Приміщення для перегляду телепередач
			3.3.1 Аварійне освітлення
3.3.2 Стационарний генератор для забезпечення освітлення			
3.3.3 Резервуар для запасу води			
3.3.4 Резервна система гарячого водопостачання			
3.3.5 Кондиціонування приміщень			
3.3.6 Вентиляція санвузлів			
3.3.7 Опалення			
3.3.8 Наявність ліфта (за необхідності)			
3.3.9 Телефонний зв'язок			

Продовження таблиці 2

1	2	3	4
		3.4 Оснащення номера меблями й реманентом	3.4.1 Зручне ліжко
			3.4.2 Комплект постільного приладдя й білизни
			3.4.3 Килими й килимове покриття
			3.4.4 Тумбочка (столік)
			3.4.5 Вішалка
			3.4.6 Багатофункціональна шафа
			3.4.7 Стільці
			3.4.8 Зручні крісла
			3.4.9 Столи
			3.4.10 Щільні фіранки (жалюзі)
			3.4.11 Дзеркало
			3.4.12 Графин, склянки
			3.4.13 Набір посуду
			3.4.14 Вода мінеральна або столова
			3.4.15 Попільниця
			3.4.16 Інформаційні матеріали (перелік послуг, рекламки, телефонний довідник)
			3.4.17 Набір письмового приладдя
			3.4.18 Пакети для прання й хімчистки
			3.4.19 Протипожежна інструкція
		3.5 Архітектура будинку	3.5.1 Вивіски з назвами
			3.5.2 Наявність входу у вестибюль, окремий службовий вхід, вхід для гостей, вхід у ресторан
			3.5.3 Наявність автостоянки під охороною поряд з готелем
			3.5.4 Декоративне чи огорожувальне озеленення території
			3.5.5 Зручні під'їзні колії
			3.5.6 Дорожні знаки
			3.5.7 Пішохідні доріжки
			3.5.8 Довідково-інформаційні покажчики
			3.5.9 Урни для сміття
			3.5.10 Місце розташування
			3.5.11 Упоряджена й освітлена територія
			3.5.12 Альтанка
			3.5.13 Облагороджене місце для паління
			3.5.14 Тенісний корт
3.5.15 Ставок			
3.5.16 Дитячий майданчик			
3.5.17 Гойдалка			
3.6 Номерний фонд	3.6.1 Площа номера		
	3.6.2 Звукоізоляція		
	3.6.3 Вентиляція		
	3.6.4 Кількість номерів (комфортабельність)		
4.	Контроль якості обслуговування	4.1 Розроблення та упровадження стандартів якості	4.1.1 Стандарти обслуговування
			4.1.2 Інструкції
			4.1.3 Проведення самооцінювання
			4.1.4 Аналізування думки клієнтів
			4.1.5 Процедури
5.	Керування якістю обслуговування	5.1 Навчання персоналу	5.1.1 Практика
			5.1.2 Семінари (курси)
			5.1.3 Тренінги
	5.2 Моніторинг, коректування й удосконалювання обслуговування	5.2.1 Якість	
		5.2.2 Своєчасність	
		5.2.3 Систематичність	
		5.2.4 Вірогідність	

Закінчення таблиці 2

1	2	3	4
			5.2.5 Документування
6.	Прогресивна технологія обслуговування	6.1 Порядок і способи прибирання номерів	6.1.1 Сучасні технології
			6.1.2 Застосування різних способів прибирання (наприклад, волога, суха тощо)
			6.1.3 Час прибирання
		6.2 Реєстрація й розрахунок клієнтів	6.2.1 Різні форми
			6.2.2 Бронювання послуг
			6.2.3 Швидкість
6.2.4 Бонуси			
7.	Супутні послуги	7.1 Перевезення (трансфер)	7.1.1 Організованість
			7.1.2 Комфортабельність
			7.1.3 Пунктуальність
			7.1.4 Безпека
			7.1.5 Зручний час
			7.1.6 Помірні ціни
		7.2 Послуги харчування	7.2.1 Приміщення
			7.2.2 Обслуговування у номері
			7.2.3 Цілодобовий бар
			7.2.4 Надання харчування
			7.2.5 Ресторан
			7.2.6 Кафе
		7.3 Експурсійне обслуговування	7.3.1 Міські, замські екскурсії
			7.3.2 Групові
			7.3.3 Індивідуальні
			7.3.4 Дорослі
			7.3.5 Дитячі
		7.4 Послуги фітнес-центру	7.4.1 Групова лікувальна фізкультура
			7.4.2 Аеробіка
			7.4.3 Тренажерний зал
			7.4.4 Сауна
			7.4.5 Басейн
			7.4.6 Солярій
			7.4.7 Надання халату
			7.4.8 Надання тапочок
			7.4.9 Надання окулярів
			7.4.10 Надання рушників
		7.5 Послуги медичного обслуговування	7.5.1 Масаж
			7.5.2 Медичний огляд
			7.5.3 Виписка рецепта
			7.5.4 Перев'язка
			7.5.5 Вимірювання серцевого ритму
			7.5.6 Ін'єкції
			7.5.7 Інгаляція
			7.5.8 Виклик швидкої допомоги
			7.5.9 Користування аптечкою
		7.6 Наявність пляжу	7.6.1 Прокат шезлонгів
			7.6.2 Прокат парасольок і навісів
			7.6.3 Послуги бару
			7.6.4 Прокат катамаранів
			7.6.5 Прокат гідроциклів
			7.6.6 Душ
7.6.7 Надувні матраци			

чи декількома базами, прийнятими чи встановленими нормами. Алгоритм (AI) може бути представлений у виді процедури оцінювання ПЯ готельних послуг. Отже, насамперед доцільно виявити комплекс показників, що характеризують якість готельних послуг.

Джерелом установлених вимог ПЯ є комплекс законодавчих і нормативних актів [1, 5—13]. Результати аналізу законодавчої й нормативної бази України в сфері надання готельних послуг представлено у табл. 1.

Законодавчі та нормативні документи у сфері надання готельних послуг регламентують обов'язкові загальні вимоги до готелів, але у них [1, 5—13] немає повної номенклатури ПЯ готельних послуг, які б урахували потреби (вимоги, очікування, бажання) споживачів та не розглядаються конкретні методи оцінювання ПЯ.

Крім вищевикладених документів, організації або підприємства, що надають готельні послуги, можуть розробляти стандарти підприємства, які регламентують показники та методи їх оцінювання. Стандарти підприємств установлюють обов'язкові вимоги до конкретних готельних послуг, враховуючи умови обслуговування, до організації керування виробни-

цтвом, до технічного оснащення, технологічних процесів і методів, застосовуваним лише на цьому підприємстві.

Організації, які тривалий час працюють у сфері послуг, для зменшення змінюваності послуг розробляють і намагаються дотримуватися стандартів обслуговування. Стандарт обслуговування повинен спиратися на сукупність формальних критеріїв, які давали б можливість оцінювати якість готельних послуг керівництвом підприємства, клієнтами, контролюючими органами й співробітниками у процесі самооцінювання.

Практичні результати

З метою формування повного переліку показників, що характеризують якість готельних послуг, розроблено їхню класифікацію (табл. 2).

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Використовуючи виявлені ПЯ та ієрархічний підхід, структуровано їхню класифікацію.

Для оцінювання ПЯ готельних послуг доцільно виявити прогресуючі з них і розробити відповідний метод.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів.
2. Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А Менеджмент гостиниц и ресторанов. — Мн.: Новое знание, 2001. — 216 с.
3. Софійський І. Ю., Гущина М. О. Основи кваліметрії. Курс лекцій. Навч. посібник. — Севастополь: СКУАЕтаП, 2005. — 148 с.
4. Бакулина А. Н., Маловик К. Н., Смирнов С. Б., Стригунова М. Н. Кваліметрия в образовательных услугах высших учебных заведений: Учеб. пособие. — Севастополь: СКУАЭиП, 2010. — Т. 1. — 372 с.
5. Закон України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991.
6. Закон України «Про туризм» №1282-IV від 18.11.2003.
7. Наказ «Про затвердження правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» за станом на 02.04.2004.
8. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.
9. ГОСТ 28681.3-95. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
10. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.
11. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
12. ДК 009:2010. Національний класифікатор України. — Класифікація видів економічної діяльності.
13. ДК 016: 2010. Державний класифікатор продукції та послуг. — База даних кодів ДКПП. ■

*С. Кравцова, кандидат технічних наук, доцент,
М. Стригунова, кандидат технічних наук, доцент,
М. Читалкіна, фахівець, Інститут нанотехнологій інформаційно-вимірвальних
і спеціалізованих комп'ютерних систем,
Севастопольський національний університет ядерної енергії та промисловості*