

УДК 796.5.338.42

Р.І. Балашова, д.е.н., доц.

(Донецький інститут туристичного бізнесу)

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Досліджено діяльність підприємств готельного господарства в напрямку підвищення якості послуг, запропоновано показники діяльності та систему управління готельними підприємствами на основі міжнародних стандартів якості.

Ключові слова: методичні підходи, удосконалення, діяльність, підприємства, готельне господарство, міжнародні стандарти, якість, послуги.

Исследована деятельность предприятий гостиничного хозяйства в направлении повышения качества услуг, предложены показатели деятельности и система управления гостиничными предприятиями на основе международных стандартов качества.

Ключевые слова: методические подходы, совершенствование, деятельность, предприятия, гостиничное хозяйство, международные стандарты, качество, услуги.

Investigated the activities of hotel enterprises in the direction of improving the quality of services offered performance and system management of hotel enterprises on the basis of international standards.

Keywords: methodological approaches, improvement activities, business, hotel industry, international standards, quality, service.

Постановка проблеми. Готельне господарство є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі, згідно прогнозів відомих профільних організацій, може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Стан готельної сфери впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю та ін. Таким чином, створення високоефективного готельного господарства відіграє важливе значення як один з пріоритетних напрямів структурної перебудови туристичної галузі. Використання міжнародних стандартів якості послуг сприятиме прискоренню розвитку туристичної галузі, отриманню прибутку з одночасним вирішенням соціальних проблем, розширенню готельної діяльності. В сучасних умовах поряд з послугами проживання й харчування пропонуються такі нові додаткові послуги, як: обслуговування ділових зустрічей, спортивні, медичні, посередницькі, комунально-побутові та ін. При цьому підприємства готельного господарства розширюють послуги не тільки притаманні даній галузі, а й іншим суміжним галузям.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми розвитку та управління готельним підприємством, підвищення економічної ефективності діяльності готелю, розвитку підприємств готельного господарства, вдосконалення господарського механізму у праця, концептуальні положення ефективної діяльності туристичних підприємств у працях висвітлені у працях таких вітчизняних та зарубіжних учених як Р.І. Балашова, З.А. Балченко, О.В. Дмитрук, Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков [1-4].

При розгляді практичних рекомендацій вчених-економістів цієї області можна зробити висновок про те, що залишаються не вивчені належною мірою ряд питань пов'язаних з економічною діяльністю готелю на основі міжнародних стандартів якості, що враховують специфіку українського готельного ринку. Саме тому особливо актуальною проблемою є формування такої комплексної економічної моделі управління готельним підприємством,

побудованої на основі міжнародних стандартів якості послуг, буде охоплювати чинники впливу непередбачуваних змін зовнішнього середовища, прогнозування внутрішніх показників діяльності, стратегічні зміни. Важливою також є оцінка ефективності реалізації такої моделі, що повинна стати реальним інструментом у конкурентній боротьбі.

Метою даного дослідження є теоретико-методологічне обґрунтування підвищення економічної ефективності діяльності готелю на засадах використання міжнародних стандартів якості.

Виклад основного матеріалу. Економічна сутність готельної діяльності полягає у тому, що вона має нематеріальний характер. Результатом виробничо-експлуатаційної діяльності готелів є пропозиція особливого виду послуг. При цьому послуги не можуть вироблятися окремо від існуючого матеріального продукту, тобто без експлуатації матеріально-технічної бази (будівлі, споруди, устаткування, інвентар), яка виступає основою виробництва та реалізації пропонованих послуг. З урахуванням особливостей обслуговування в готельному господарстві, де поєднуються виробництво та споживання послуг, цей процес визначається поняттям «надання послуг».

В процесі діяльності готельні підприємства здійснюють формування, продаж і безпосереднє надання послуг. На розвиток готельних послуг, як і на будь-яку іншу сферу економіки, впливає багато чинників, що визначає необхідність формування показників, які б дали можливість всебічно проаналізувати й оцінити діяльність підприємств готельного сектору.

Готельний сервіс містить цілий комплекс послуг для туристів і є ключовим чинником, що визначає перспективи розвитку туризму. Туристичні послуги, зокрема в межах готельного обслуговування, належать до соціально-культурних послуг. Вони створюються на принципах сучасної гостинності, що підвищує їхню роль у розвитку вітчизняного туризму, а також зумовлює необхідність професійної підготовки кадрів для туристичного і готельного сервісу. Для успішного вирішення комплексу завдань з обслуговування гостей, управління закладами із збереженням міцних конкурентних позицій необхідно оволодіти професійними знаннями і постійно їх вдосконалювати.

Таблиця

Показники діяльності готельних підприємств, що пропонуються на основі міжнародних стандартів якості [5]

Блоки показників	Показники
Загальноекономічні показники	Середня місткість готельного підприємства Середня кількість номерів готельного підприємства Середня житлова площа номерів готельного підприємства Кількість готельних підприємств на 1 млн мешканців Середня кількість наданих готельним підприємством, людино-днів Середня кількість наданих готельним підприємством людино-днів іноземним громадянам Середня чисельність працівників у готельному підприємстві Завантаженість готельного підприємства
Фінансові показники	Дохід від експлуатації у розрахунку на одну людино-добу наданих послуг Прибуток Прибуток у розрахунку на одне місце Прибуток у розрахунку на одного працівника Прибуток у розрахунку на одиницю витрат
Показники забезпеченості послугами готельних підприємств	Кількість готельних підприємств у регіонах на 1000 жителів Житлова площа готельних підприємств на 1000 жителів Кількість номерів та місць на 1000 жителів Кількість місць готельних підприємств Завантаженість готельних підприємств Прибутковість діяльності готельних підприємств

Концепція використання міжнародних стандартів, як важелю ефективності туристичної діяльності, охоплює такий елемент, як аналітико-методичні заходи. До них належать фінансове планування, фінансові методи, фінансові показники, їх забезпечення. На відміну від організаційно-адміністративних економічних методи передбачають розробку планово-економічних показників і способи їх досягнення. Вони є досить ефективним засобом економічного механізму в господарських відносинах (таблиця).

Міжнародні стандарти включають такі вимоги як швидкість обслуговування, точність виконання замовлення, передбачення бажань гостя, доброзичливість і ввічливість, уважність, стандарти зовнішнього вигляду.

В умовах конкурентного ринку послуг гостинності підприємства готельного бізнесу при обслуговуванні туристів та інших категорій громадян повинні забезпечити не лише високий рівень комфорту проживання, але й постійно підвищувати рівень сервісного обслуговування клієнтів, пропонувати широкий вибір додаткових та супутніх послуг, в тому числі інформаційні, побутові, посередницькі, послуги бізнес-центру, організації дозвілля та ін.

Актуальна проблема впровадження у системі управління вітчизняними готельними підприємствами сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю надання високоякісних послуг, зниженні витрат, координації персоналом, проведення маркетингових досліджень ринку готельних послуг.

Для досягнення високої якості обслуговування в підприємствах готельного господарства, необхідно розробити та впровадити дієву систему управління якістю послуг, в основу якої буде покладено принципи TQM. Загальне управління якістю (TQM) – це бізнес-стратегія, спрямована на підвищення якості всіх організаційних процесів. TQM, за своїм змістом, – це зосереджений на якості, сфокусований на замовнику, що ґрунтується на фактах, керований командний процес.

Головна мета TQM полягає в планомірному досягненні поставлених перед підприємством задач через безперервне покращення роботи. Місія TQM – досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення потреб споживачів, співробітників та суспільства. Задачі TQM - постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу результатів та коригування діяльності, відсутність порушень та виконання в намічений термін [5].

Стандарти серії ISO 9000 (9001, 9004, 19011) розроблено для сприяння організаціям незалежно від їх типу та кількості працівників у впровадженні та забезпеченні функціонування ефективних систем управління якістю. Це серія міжнародних стандартів, що описують вимоги до системи управління якістю організацій і підприємств.

Відповідно до міжнародного стандарту ISO 9000, якість – це сукупність властивостей і характеристик послуг, здатних задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів [6; 7].

Провідна ідея управління якістю пов'язана з орієнтуванням на клієнта, повне забезпечення його вимог. Механізм управління якістю готельних послуг повинен спрямовуватись на вироблення управлінських рішень і здійснення комплексу дій стосовно планування, надання та реалізації послуг високого рівня якості [8, с.98].

У міждержавному досвіді щодо визначення якості обслуговування виокремлюють два підходи: якість обслуговування встановлюють на основі оцінки корисних характеристик процесу надання послуг, недоліки оцінюють у процесі обслуговування клієнтів.

Згідно з першим підходом критерію високої оцінки якості обслуговування існують корисні властивості й особливості процесу надання послуг, які задовольняють клієнтів. Сутність другого підходу пов'язана з відсутністю недоліків обслуговування, що сприяє досягненню високого рівня якості.

Якість спонукає клієнта обрати продукт (якщо не брати до уваги чинник ціни), впливає на його рішення скористатись послугами певного готелю, а не готелю-конкурента. Якість й успішна реалізація готельних послуг є залежними, зниження якості призводить до втрати клієнта.

Основні вимоги концепції TQM і можливі дії стосовно впровадження систем управління якістю на рівні підприємства готельного господарства:

1. Знання споживачів та конкурентів (визначення цільових аудиторій, їх потреб на даний момент, їх вимог до послуг в майбутньому; на основі цього здійснюється структуризація функцій якості, аналізуються витрати на якість, контролюється надання основних та додаткових послуг).

2. Переконаність, що всі співробітники розуміють і виконують цілі якості в межах своєї компетенції та зобов'язання керівництва проведення постійного поліпшення якості роботи.

3. Визначення завдання з питань якості для кожного підрозділу підприємства, та ефективного планування всіх дій перед їх виконанням.

4. Виконання співробітниками їх обов'язків в області якості за допомогою програми постійного поліпшення якості (навчання і підготовка персоналу, інформування, створення робочих груп, розробка схем усунення помилок, запровадження програм пропозицій та внутрішніх програм).

5. Використання колективних форм і методів пошуку, аналізу і вирішення поставлених завдань, постійна участь у поліпшенні якості всього персоналу фірми, у тому числі у такій організаційній формі, як групи якості або групи по удосконаленню діяльності підрозділів.

6. Повне закріплення відповідальності за якість результатів за конкретним виконавцем. Розробка ефективної системи морального і матеріального стимулювання працівників готельного підприємства, що є чутливою до забезпечення ними якісного обслуговування споживачів.

Стандарти готельних корпорацій вище стандартів незалежних готелів, тому туристів, які відвідують заклади своєї звичної системи, привертає певна передбачуваність - стабільна якість надаваних послуг. Підтриманню високого рівня якості послуг сприяють навчальні програми, що застосовуються в готельних ланцюгах по всьому світу та покликані підкреслити значущість корпоративних стандартів і їх прямий взаємозв'язок з ростом задоволеності відвідувачів.

Стандарти багатьох відомих готельних ланцюгів визначають вимоги до персоналу. Стандарти обслуговування можуть змінюватись, багато що залежить від концепції готелю, його категорії і цільової аудиторії. Для підвищення кваліфікаційних вимог до персоналу готелю необхідно дотримуватися професійних стандартів для кожного виду діяльності. Сутність їх полягає в тому, що вони визначають, яким має бути обслуговування в кожному підрозділі готельного комплексу. При цьому не повинно бути відступів від стандартів: виконання стандартів гарантує стабільність якісних показників [9, с.161-162].

Міжнародна атестація готелів носить рекомендаційний характер. Вона проводиться різними міжнародними асоціаціями та об'єднаннями у сфері туризму, а також спеціалізованими міжнародними організаціями з сертифікації систем якості товарів, робіт, послуг.

Отримати визнання на світовому ринку, якщо послуги не пройшли міжнародну сертифікацію, досить складно. Міжнародна атестація послуг готелю дозволяє значно підвищити його конкурентоспроможність. Ефективність діяльності готельних підприємств, їх розвиток буде сприяти підвищенню потенціалу національного господарства, використанню рекреаційних ресурсів, зайнятості населення, його оздоровленню та духовності, набуває важливого значення. Необхідність ефективної діяльності готельних підприємств в Україні пов'язана з постійним розвитком сучасної економіки, активної її інтеграції в європейський та світовий простір, появою нових вимог до туризму.

Висновки. Підсумовуючи, слід відзначити, що лише розвиток туризму, рекреації, освіти, налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результатом розвиток готельної галузі, а постійне запровадження інновацій, інвестиції та жорстка конкуренція – збільшенню рівня її глобальної та регіональної конкурентоспроможності.

Отже, готельний комплекс є найважливішим елементом соціальної сфери, що відіграє велику роль у підвищенні ефективності суспільного виробництва й, відповідно, зростання життєвого рівня населення.

Впровадження на вітчизняних підприємствах систем управління якістю на основі міжнародних стандартів ISO серії 9001 та концепції загального управління якістю (TQM) виступає рушійною силою ґрунтовного переосмислення філософії менеджменту, оскільки ефективна організація системи відіграє ключову роль у результатах досягнення високої якості продукції і конкурентоспроможності організації на внутрішньому та зовнішньому ринках.

Список використаних джерел

1. Балашова Р.І. Методологічне забезпечення і концептуальні положення ефективної діяльності туристичних підприємств / Р.І. Балашова // Вісник ДІТБ. – 2011. – № 15. – С. 119 – 124. – (Серія «Економіка, організація і управління підприємством»).

2. Балченко З.А. Бухгалтерський облік в туризмі і готелях України / З.А. Балченко. – К.: КУТЕП, 2006. – 232 с.

3. Дмитрук О.В. Підприємства рекреаційно-туристичної сфери, як об'єкти управлінської діяльності / О.В. Дмитрук // Актуальні проблеми економіки. – 2008. – №9. – С. 98-103.

4. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. – М.: ИКЦ «МарТ», 2008. – 224 с.

5. Якість готельних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.cfin.ua/management/iso9000/certify/iso9001.shtm>

6. Суть стандартів ISO 9000 серії [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – http://www.iso9001.kiev.ua/article/3_ua.html

7. Стандарти ISO 9001-2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.center.gov.ua/component/k2/item/754>

8. Балашова Р.І. Повышение эффективности управления качеством гостиничных услуг / Р.И. Балашова, Я. Галинцева // Проблеми розвитку та впровадження систем управління якістю в регіоні: матеріали регіон. наук.-практ. і студ. конф., Донецьк, 24 – 26 трав. 2009 р. – Донецьк: ДонНТУ, 2009. – С. 97 – 100.

9. Балашова Р.І. Розвиток туристичного підприємства: теорія та практика: монографія / Р.І. Балашова. – Донецьк: Вебер, 2009. – 343 с.

© Р.І. Балашова

Надійшла до редакції 15.04.2014 г.