

ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ В ОПЕРАЦІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛІВ

О.В. Ольшанський

Розглянуто проблеми впровадження міжнародних стандартів якості в операційну діяльність готелів в умовах інтеграції України в міжнародне співтовариство. Основними завданнями в сфері готельного бізнесу, згідно міжнародних стандартів, повинно стати створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням динамічного ринку готельних послуг. Визначено порядок розробки та стандартизації системи якості послуг підприємств готельного господарства.

Ключові слова: *якість, стандарти, управління, послуги, система, стандартизація, підприємство, готель.*

ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В ОПЕРАЦИОННУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСТИНИЦ

А.В. Ольшанский

Рассмотрены проблемы внедрения международных стандартов качества в операционную деятельность гостиниц в условиях интеграции Украины в международное сообщество. Основными задачами в сфере гостиничного бизнеса, согласно международных стандартов, должно стать создание конкурентных преимуществ и повышения конкурентоспособности, поиск новых путей развития, обновление собственной политики с учетом динамичного рынка гостиничных услуг. Определены порядок разработки и стандартизации системы качества услуг предприятий гостиничного хозяйства.

Ключевые слова: *качество, стандарты, управление, услуги, система, стандартизация, предприятие, гостиница.*

PROBLEMS OF INTERNATIONAL STANDARDS OF QUALITY IN OPERATING ACTIVITIES HOTEL

O.V. Olshanskiy

The problems of implementation of international standards of quality in hotel operations in today's global market and the integration of Ukraine into the

international community. The main objectives in the hotel industry, according to international standards, should be to create a competitive advantage and competitiveness, seeking new ways to develop, update its policy on the basis of the dynamic market of hotel services. An order of the development and standardization of service quality hotel management companies. It is advisable to order the development and standardization of quality of service hospitality company to be realized by the following units of work: 1 - organization of work on the creation of quality, benchmarking, outsourcing quality; 2 - design (engineering) systems; 3 - documentation of the system; 4 - implementation of the system; 5 - standardization system; 6 - evaluate the effectiveness of the system and its correction.

Key words: *quality, management, services, systems, standards, enterprise, hotel.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Під час розробки системи управління якістю необхідно дати відповідь на три ключові питання: хто споживач даної послуги, які його вимоги і яких зусиль треба докласти, щоб його задовольнити? Відповідь на них визначає специфіку системи управління якістю, що розробляється для кожного окремо взятого підприємства. Проте найвищого ефекту досягає той, кому вдається на сто відсотків привести практичну діяльність свого підприємства у відповідність до документації та стандартів.

Основною проблемою для кожного готельного підприємства є стабільність звернень споживачів, втрата клієнтів негативно впливає не тільки на доходи підприємства, але й на його імідж. Дані досліджень, опубліковані в «US news» і «World Report», свідчать, що основну масу клієнтів готелі втрачають через недостатню якість послуг, зокрема через погане обслуговування втрачається в п'ять разів більше клієнтів, ніж через поганий продукт.

Ключовим чинником успіху готелю в сучасних умовах виступає політика підвищення якості готельних послуг. Для вітчизняних готелів формула «ціна – якість» виступає вагомим чинником досягнення оптимального рівня прибутковості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питаннями теорії та практики формування системи управління якістю на підприємствах готельного господарства займалися такі вчені, як: Л. Басовський, В. Беседіна, Г. Бондаренко, І. Будишева, А. Гличева, П. Калита, Т. Кісельова, К. Коляда, С. Мельниченко, Г. Михайліченко, М. Новак, В. Окрепилова, В. Піла, Б. Соловійова, Д. Стеченко, О. Чмир, О. Чубукова, М. Шаповал.

Ці автори досліджували аспекти побудови системи управління якістю на підприємствах готельного господарства. Проте відомі дотепер дослідження не містять повною мірою вирішення проблем упровадження міжнародних стандартів якості в операційну діяльність готелів.

Мета статті. Метою статті є визначення проблем, які виникають під час упровадження міжнародних стандартів якості в операційну діяльність готелів в умовах інтеграції України в міжнародне співтовариство. Головними завданнями є:

- створення умов для адаптації та впровадження міжнародних стандартів якості в операційну діяльність готелів;
- визначення порядку розробки та стандартизації системи якості послуг підприємств готельного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Продуктом кінцевої діяльності будь-якого підприємства готельного господарства є виробництво готельних послуг. Послуги, що надаються, повинні відповідати вимогам, що передбачають додаткові зручності для споживачів, їх привабливість та престижність.

Стандартом в обслуговуванні є певний комплекс обов'язкових до виконання правил, що гарантують установлений рівень якості всіх операцій.

В Україні, як і в інших державах СНД, діють добровільні державні стандарти на системи управління якістю, розроблені на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000. Організація надання послуг регламентується деякими державними нормативними актами, серед яких: Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1 – 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг»; Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2 – 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Туристські послуги. Загальні вимоги»; Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2 – 95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Вимоги по забезпеченню безпеки туристів і екскурсантів»; Державний стандарт України ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги», Державний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги», Державний стандарт України ДСТУ 4527:2006 «Засоби розміщування. Терміни та визначення», ДСТУ ISO 9004-2-96 «Управління якістю та елементи системи якості».

Упровадження стандартів ISO на підприємство – це процес, що вимагає часу (1,5–2 роки) і великих витрат. Термін наведено для

підприємств, які вже мають досвід системного підходу до вирішення проблем якості. Як показує світовий досвід, підприємства, які намагаються впровадити стандарти в короткі терміни і з мінімальними витратами, зазнають невдачі; втрачають кошти, час та імідж.

Тим часом у Європі та у світі застосовуються сучасні методи поліпшення якості, рівня ділової досконалості та управління довкіллям, зокрема за вимогами міжнародних стандартів ISO серії 9000 та 14000 сертифіковано близько 400 тис. систем управління якістю, і щороку ця цифра збільшується на 50 тис., тоді як в Україні сертифіковано близько 600 систем. На багатьох вітчизняних підприємствах системи управління якістю не переглядалися впродовж останніх 10–15 років і не відповідають сучасним вимогам. Аналіз свідчить, що основною причиною їх низького рівня є відсутність системного підходу до управління та навчання у цій сфері.

Процес надання послуг можна й необхідно контролювати на державному та місцевому рівні, а також на рівні підприємства. Необхідно контролювати дотримання технічних умов на послугу, вимог до її надання, роботу персоналу шляхом різних широко поширених сьогодні методів (візуального, аналітичного, медичного, інструментального, соціологічного контролю).

Якість послуг як специфічний критерій якості роботи підприємства загалом вимагає від керівництва зосередження уваги на підвищенні кваліфікації персоналу. Сьогодні політика максимізації прибутку не приведе до залучення нових клієнтів, витрати коштів на вдосконалення роботи персоналу сформують формацію нових працівників, яка ґрунтується на застосуванні індивідуального підходу до кожного клієнта у готельному підприємстві. Якість послуг відчутно підвищиться за рахунок задоволення всіх потреб споживача.

Представники іноземного капіталу в цілому оцінюють український ринок готельного бізнесу як складний, але перспективний для інвесторів, і більше уваги приділяють можливості реалізації проектів у регіонах країни. У регіонах земельні ділянки можна купити значно дешевше, ніж вони коштуватимуть із часом, простіше розв'язуються питання приватизації землі й багато інших. При цьому найбільш цікаві в плані реалізації проектів великі міста – Харків, Донецьк, Дніпропетровськ, Одеса.

За результатами проведеного аналізу можна виокремити такі основні тенденції розвитку готельного бізнесу:

- поширення сфери інтересів готельного бізнесу на продукти й послуги, що раніше надавалися підприємствами інших галузей (наприклад, організаціями харчування, дозвілля, розваг, виставкової діяльності);

- посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє чіткіше орієнтуватися на певні сегменти споживачів з урахуванням різних ознак сегментації;

- персоніфікація обслуговування та повна концентрація на запитах і потребах клієнтів;

- широке впровадження нових засобів комунікації та інформаційних технологій, що дозволяє запроваджувати глибоку й системну економічну діагностику;

- використання нових технологій у господарській діяльності готельних підприємств, зокрема, широке використання мережі Інтернет, з метою просування готельних продуктів і послуг.

Важливим завданням є збільшення номерного фонду готелів. За міжнародними стандартами кількість номерів у місті на 1000 осіб повинна становити біля 10 місць, але цей показник у свою чергу коригується залежно від обставин (населення міста, його туристичної привабливості). Найбільш прибутковий сьогодні ринок готелів екстра-класу наближається до насичення, уже найближчим часом у полі інтересів багатьох операторів з'явиться ринок середніх і малих готелів із помірним набором послуг, що надаються. Тому, найбільш адекватною стратегією укріплення на ринку готельних послуг є поява готелів із рівнями 2–3 зірки. Цільовий сегмент підприємств цього сектора – представники внутрішнього туризму. В умовах відсутності конкуренції представники цього сегменту готельної галузі вважають за краще недооцінювати потребу своїх клієнтів у високому рівні обслуговування.

Основними завданнями у сфері готельного бізнесу згідно з міжнародними стандартами стає створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, пошук нових шляхів розвитку, оновлення власної політики з урахуванням динамічного ринку готельних послуг. Схему залежності конкурентоспроможності послуг готельного підприємства від основних проблем та чинників якості наведено на рис. [1].

На думку вітчизняних науковців, ефективне функціонування готельного господарства країни є індикатором позитивних змін в економіці та передумовою інтеграції України у світове співтовариство.

Пріоритетним напрямом розвитку сфери готельних послуг є технології обслуговування на основі впровадження міжнародних стандартів.

Доцільно порядок розробки та стандартизації системи якості послуг готельного підприємства здійснювати шляхом виконання таких блоків робіт: 1-й – організація робіт зі створення системи якості, бенчмаркінг, аутсорсинг якості; 2-й – проектування (інженіринг) системи; 3-й – документування системи; 4-й – впровадження системи; 5-й – стандартизація системи; 6-й – оцінка ефективності функціонування системи та її коригування.

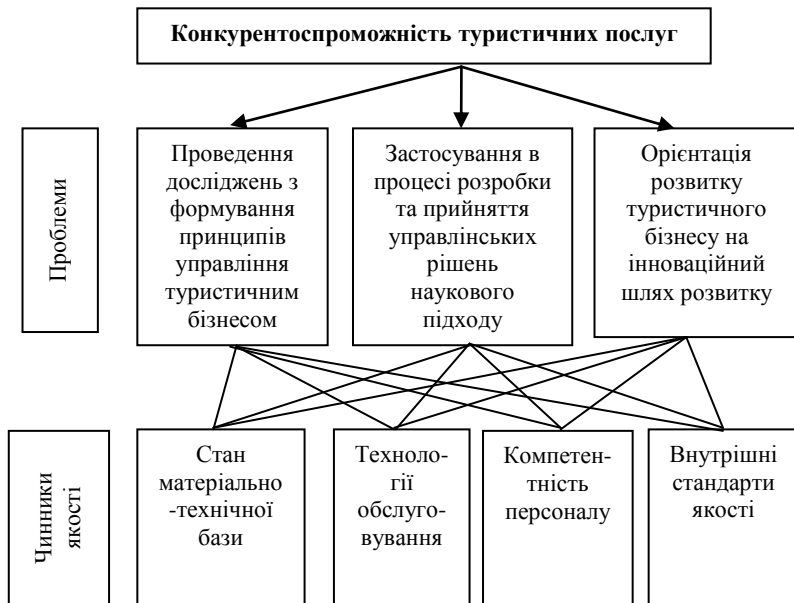


Рис. Залежність конкурентоспроможності послуг готелів від основних проблем та чинників якості

1-й етап пов'язаний з реалізацією таких блоків робіт: прийняття рішення щодо впровадження стандартів, вибір консультативної компанії, визначення стратегії впровадження стандартів, створення керівних та робочих органів з розробки та впровадження системи, базове навчання керівників та провідних спеціалістів готелю, розробка політики та цілей у галузі якості.

2-й етап визначає вимоги до проектування системи якості підприємства готельного господарства (реінженіринг): визначення процесів, установлення основних видів діяльності в системі якості, розподіл відповідальності та повноважень вищого керівництва в системі. На етапі реінженірингу важливо визначити відповідальність за розробку, провадження та функціонування системи якості в готельному підприємстві. З цією метою нами рекомендовано розробляти функціональну та організаційну структури системи якості готельного підприємства. Система якості включає як загальні функції управління (збір інформації, прийняття рішень, організація їх виконання, контроль за виконанням, стимулювання виконання) так і спеціалізовані (вивчення ринку, організація розробки послуги, організація виробництва та надання послуг, організація матеріально-технічного та технологічного забезпечення, організація внутрішнього аудиту, моніторингу та вимірювання процесів та характеристик послуг, поліпшення системи якості). Крім того, вона визначає задачі та функції всіх служб та підрозділів підприємства готельного господарства, установлює порядок їх дій, відповідальність та взаємовідносини. Система регламентує обов'язки всіх працівників готелю, визначає структуру зовнішніх зв'язків, ресурсне та інформаційне забезпечення. Запропоновано систему розподілу функцій з управління якістю між підрозділами готельного підприємства [2]. Так, директор готелю здійснює загальне керівництво системою якості, забезпечує підприємство необхідними для цього ресурсами, забезпечує встановлення цілей та формування політики у галузі якості, здійснює аналіз ефективності системи якості з метою її вдосконалення. Координація робіт із впровадження, розвитку та функціонування системи якості покладено на новостворений спеціальний підрозділ в організаційній структурі готелю – службу якості, керівник якої підпорядковується безпосередньо директорові та Раді з якості (створюється з керівників підрозділів та кращих фахівців підприємства). Служба якості відповідає за: розробку програм та планів з якості, удосконалення господарського механізму та організаційної структури підприємства, розробку методів стимулювання якості, розробку методів та проведення аналізу й оцінки рівня якості послуг, ефективності виробничо-експлуатаційних та управлінських процесів, навчання працівників у галузі якості, координацію робіт щодо розробки та впровадження внутрішньої документації системи якості, організацію та перевірку виконання

розподілу функцій управління якістю між службами та підрозділами готелю, проведення коригуючих заходів, організацію робіт щодо сертифікації системи якості. На службу прийому та розміщення покладаються такі функції в галузі якості: організація розробки послуги, організація виробництва та надання послуги, оцінка результату виконання послуги. Комерційна служба несе відповідальність за вивчення потреб споживачів, дослідження ринку готельних послуг, прогнозування вимог споживачів, інформаційне забезпечення процесу управління якістю, розробку пропозицій щодо вдосконалення системи якості. Інженерно-технічна служба є відповідальною за організацію та здійснення всіх технічних заходів у системі якості та очолює роботу щодо вдосконалення технічної якості послуг. Відділ кадрів проводить роботу щодо підбору, раціонального розподілу, підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації, навчання в галузі якості персоналу готелю, нормування, наукової організації праці, стимулювання поліпшення якості праці, удосконалення організації трудової діяльності. Планово-економічний відділ відповідає за планування заходів щодо поліпшення якості, термінів виконання робіт з якості, розробку документації з якості, бере участь в проведенні моніторингу та вимірювання процесів та характеристик.

Етап 3 – документування системи якості, мета якого – створити організаційно-нормативну основу системи якості шляхом визначення структури, складу та правил складання документів системи якості, складання календарного графіка розробки документації, формування та навчання груп розробників документів, організації консультування та контролю за розробкою документів. Під час упровадження системи якості готельних послуг на базі стандартів ISO серії 9000, особливу увагу необхідно приділяти документуванню системи якості, яке забезпечує результативність робіт у системі, їх перевірку та контроль. Вхідною інформацією для документування системи є вимоги стандартів ISO серії 9000:2000, а також національні нормативні та методичні документи в галузі якості. Вихідними документами є розроблені та затверджені в готелі внутрішні документи системи якості – настанови, процедури, інструкції, методики, програми.

Наступним етапом упровадження стандартів ISO є безпосереднє впровадження системи якості з метою забезпечення її функціонування відповідно до встановлених вимог та цілей. Цей етап передбачає здійснення таких заходів у галузі якості: упровадження в дію

розроблених документів системи якості; створення в готелі служби внутрішнього аудиту; перевірка дотримання вимог документів; аналіз результатів упровадження системи якості та проведення необхідних коригуючих заходів; складання акту про впровадження системи якості. Внутрішній аудит (моніторинг) повинен охоплювати такі елементи системи якості готелю: структуру організації; методики системи якості (адміністративні та робочі): персонал, матеріально-технічні засоби; робочі місця, операції та процеси; послуги, що надаються; ведення та стан документації, звітності та реєстрації даних. Метою внутрішніх перевірок є: визначення відповідності системи якості встановленим до неї вимогам, ступінь вирішення завдань готелю в галузі якості, загальної ефективності системи та забезпечення можливості її удосконалення, оцінювання системи на відповідність стандарту, підготовка до проведення сертифікації системи якості.

Етап 5 – підготовка та стандартизація системи якості. Даний етап пов'язаний з вибором органу із стандартизації системи якості, оформленням договору на проведення стандартизації, проведенням передсертифікаційного аудиту системи якості, підготовкою персоналу до взаємодії з внутрішніми аудиторами.

Висновки. Отже, можна зробити висновок, що розвиток українських готельних операторів означатиме перехід на принципово новий рівень стандартизації у рамках участі на світовому ринку готельних послуг. Якщо раніше Україна становила собою тільки нові емні ринки, то створення національної мережі з використанням міжнародних стандартів якості може позначити нового рівноправного учасника ринку готельних послуг.

Список джерел інформації / References

1. Ольшанський О. В. Забезпечення конкурентоспроможності підприємств санаторно-курортного комплексу / О. В. Ольшанський // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. у 2-х ч. Ч.1 / ХДУХТ ; – Харків, 2013. – Вип. 2 (18). С. 179–186.

Olshanskiy O. V. (2013), “Ensuring the competitiveness of enterprises resort complex” [*Zabezpechennya konkurentospromognosti pidpriemstv sanatorno-kurortnogo kompleksu*], *Economic strategy and prospects for the development of trade and services* [Ekonomiczna stratehiya i perspektvyu rozvytku sfery torhivli ta posluh : zb. nauk. pr.], KhDUKhT ; Kharkiv, 2 (18). P 1. pp. 179-186.

2. Артеменко В.С. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування / В. С. Артеменко, О. В. Ольшанський //

Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. у 2-х ч. Ч.2 / ХДУХТ ; – Харків, 2013. – Вип. 2 (18). С. 253–258.

Artemenko V. S., Olshanskiy O. V. (2013), “Problems of service quality in the service sector enterprises” [Problemi upravlinnya yakistu poslug na pidpriemstvax sferi obslugovuvannya], *Economic strategy and prospects for the development of trade and services* [Ekonomiczna stratehiya i perspektyvy rozvytku sfery torhivli ta posluh : *zb. nauk. pr.*], KhDUKHT ; Kharkiv, 2 (18). P 2. pp. 253-258.

Ольшанський Олександр Васильович, канд. економ. наук, доц. кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності та туризму, Харківський державний університет харчування та торгівлі. Адреса: вул. Клочківська, 333, м. Харків, 61051, Україна, тел.: 3432902 0504014833; e-mail: olshanskiya@mail.ru

Ольшанский Александр Васильевич, канд. економ. наук, доц. кафедры менеджмента внешнеэкономической деятельности и туризма, Харьковский государственный университет питания и торговли, Адрес: ул. Клочковская, 333, г. Харьков, 61051, Украина тел.: 3432902 0504014833; e-mail: olshanskiya@mail.ru

Olshanskiy Aleksandr Vasilevych PhD. Sc. Associate Professor of management of foreign economic activity and tourism department, Kharkiv State University of Food Technology and Trade, Klochkovskaya str., 333, Kharkiv, 61051, Ukraine, tel.: 3432902 0504014833; e-mail: olshanskiya@mail.ru

Рекомендовано до публікації канд. екон. наук, проф. Л.М. Яцуном, канд. екон. наук О.В. Борисовою.

Отримано 15.03.2014. ХДУХТ, Харків.