

В.С. Артеменко, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)
О.В. Ольшанський, канд. екон. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Продуктом кінцевої діяльності будь-якого готелю є виробництво готельних послуг. У сучасних політичних та економічних умовах однією з головних складових конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу в Україні є якість послуг, що надаються. Послуги 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 встановлений 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»; Державний стандарт України ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги», Державний стандарт України ДСТУ ISO 9004-2-96 «Управління якістю та елементи системи якості».

Впровадження стандартів ISO у готельне підприємство – це процес, що вимагає часу (1,5-2 роки) і великих затрат. 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 і імідж.

Тим часом у Європі та в 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.

Належний рівень якості надання послуг вимагає систематичного вимірювання оцінки однієї чи декількох характеристик послуги та порівняння отриманих результатів із встановленими вимогами.

Процес надання послуг можливо і необхідно контролювати на державному і 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 готелю загалом, вимагає від керівництва зосередження уваги на підвищенні кваліфікації персоналу. Сьогодні політика максимізації прибутку не призведе до залучення нових клієнтів, але витрати коштів на вдосконалення роботи персоналу формують формування нових працівників, яка ґрунтується на застосуванні індивідуального підходу до кожного клієнта у готелі. Так зокрема підготовку і перепідготовку фахівців для готельно-ресторанного господарства проводить Інститут післядипломної бізнес-освіти Харківського державного університету харчування та торгівлі за спеціальностями 7.03060104 «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» та 7.05170112 «Технологія харчування».

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. Важливим завданням є збільшення номерного фонду готелів. За міжнародними стандартами кількість номерів в місті на 1000 чоловік повинна становити біля 10 місць, але цей показник в свою чергу коригується в залежності від обставин (населення міста, його туристичної привабливості).

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 наступних блоків робіт: 1-й – організація робіт зі створення системи якості, бенчмаркінг, аутсорсинг якості; 2-й – проектування (інжиніринг) системи; 3-й – документування системи; 4-й – впровадження системи; 5-й – стандартизація системи; 6-й – оцінка ефективності функціонування системи та її корегування.