

забезпечення системи менеджменту підприємства : збірник тез доповідей II Міжнародної науково-практичної конференції, 24–25 жовтня 2014 р. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. – С. 13–14.

3. Борисова О. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічні стратегії і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – С. 331–338.

4. Капітальні інвестиції за видами економічної діяльності за 2010–2016 роки. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

5. Обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг) суб'єктів господарювання за видами економічної діяльності у 2013–2015 р.р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

О.Ю. Давидова, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ – НАЙВАЖЛИВІШІ МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Індустрія гостинності є ключовим фактором розвитку як внутрішнього, так і міжнародного туризму. Основні аспекти міжнародного туризму регулюються Всесвітньою туристичною організацією системи Організації Об'єднаних Націй – ЮНВТО.

Пріоритетним є дослідження вимог міжнародних та українських стандартів індустрії гостинності, аналіз існуючих систем класифікації, стану стандартизації та сертифікації якості послуг готельної сфери. Результатами досліджень є узагальнення міжнародного досвіду й досвіду нашої країни та оцінювання перспективи можливостей українських готелів задовольнити вимоги ЮНВТО.

У зв'язку з різноманіттям видів засобів розміщення виникає проблема їх класифікації, яка ускладнюється не завжди явними відмінностями між підприємствами розміщення, а також національною специфікою і суб'єктивізмом власників, які створюють для своєї власності додаткові визначення, ускладнюючи тим самим, створення єдиної класифікації. Виходячи з того, що готельна індустрія складається з багатьох різних сегментів, багато засобів розміщення не потрапляють до жодного конкретного класу, а деякі, навпаки, можуть відповідати декільком класам.

Види засобів розміщення можна класифікувати за різними ознаками. Треба зазначити, що уніфікована міжнародна класифікація засобів розміщення не запроваджена і до теперішнього часу. Однак в міжнародній практиці прийнята стандартна класифікація засобів розміщення туристів, розроблена експертами ВТО [1, с. 13].

Різномірність підприємств індустрії гостинності дуже велика і деякі об'єкти можуть мати лише кілька схожих таких показників. Тому ранжирування за рівнем якості викликає необхідність виділити класи та попередньо визначити приналежність об'єкта до того чи іншого класу засобів розміщення, тобто класифікувати. Для уникнення підміни понять вважається за доцільне застосовувати для позначення розподілу коштів розміщення згідно з рівнями якості послуг термін «категоризація».

Проблема категоризації засобів розміщення є однією з найважливіших з точки зору управління якістю. На сьогоднішній день у світі, в тому числі і в Європі, немає єдиної системи категоризації. За даними Міжнародної асоціації готелів і ресторанів (МАГР) офіційна система категоризації засобів розміщення прийнята тільки в 64 країнах світу, в 11 з них вона знаходиться на стадії розробки, в 58 країнах готелі не мають єдиної категоризації. Так, у Франції якість послуг оцінюють зірками, як і в Україні, а в Англії – коронами.

Важливу роль у формуванні очікувань споживачів послуг засобів розміщення відіграють ціни на пропоновані послуги. Ціна і рівень якості, зазвичай, знаходяться в прямій залежності. Аналіз даних про ціни на проживання в стандартному двомісному номері в готелях категорії 3-5 зірок України показує відсутність залежності між ціною і оголошеною категорією. Результати порівняльного аналізу середньої ціни свідчать про те, що багато готелів України категорії 3 і 4 зірки не відповідають міжнародному рівню якості і мають завищені категорії.

Таким чином, в даний час в країні складається ситуація, при якій категоризація не виконує своєї основної функції - підтвердження заявленого рівня якості, створюється передумова для недовіри до національних стандартів насамперед на ринку в'їзного туризму.

Якість послуг необхідно розглядати як найважливішу сферу діяльності у готельному господарстві. Під забезпеченням якості розуміють процес формування необхідних властивостей та характеристик послуги, здатних задовольнити або перевищити очікування споживачів. Особливості та властивості готельної послуги збільшують її вартість та витрати.

Очікування споживачів формуються іміджем готелю, громадською думкою про нього, зусиллями адміністрації з управління якістю послуг, їх просуванням на ринку та цінами. Розглядаючи якість як властивість та характерні особливості послуги, які викликають почуття задоволеності у споживача, або як відсутність недоліків, що посилюють у нього стан задоволеності, слід виокремити й специфічні особливості якості послуг у підприємствах готельного господарства.

Сприйняття якості обслуговування у готелі складається з технічної та функціональної складової якості, які є взаємозалежними.

Технічна якість – це стан неживих предметів, що оточують споживачів у готелі. Наприклад, якість номера в готелі, приємне освітлення, інтер'єр, страви у ресторані та ін.

Функціональна якість – це процес взаємодії зі співробітниками готелю під час надання послуги. Наприклад, привітання швейцара біля входу до готелю, швидка реєстрація та заселення на службі приймання, супровід до номеру, доставка багажу та ін. Необхідно мати на увазі, що функціональна якість може компенсувати деякі недоліки технічної якості. Якщо функціональна якість на низькому рівні, то навіть прекрасна кімната у готелі не зможе змінити у споживача почуття розчарування.

Існує також громадська та етична якість. Громадський та етичний аспект якості – це відповідність готелю під час надання послуги, тобто, коли її специфічні властивості виключають можливість спричинення шкоди і не створюють загрози життю й здоров'ю споживачам. Власники готелів за кордоном вже звернули увагу на випадну сторону створення екологічно чистого середовища перебування для своїх споживачів. Зокрема, вони намагаються використовувати під час оздоблення інтер'єрів натуральні матеріали замість синтетики, тканини для постільної білизни з природного шовку й бавовни, знижують кількість або замінюють на екологічні сильнодіючі та шкідливі миючі засоби та ін. Ці дії можуть не торкатися почуття задоволеності споживачів відразу, але вони важливі і в довготривалій перспективі спрямовані на турботу про людину та можуть запобігти небажаній ситуації.

Першочерговим фактором, з якого необхідно починати рішення проблеми забезпечення якості на підприємстві готельного господарства, є людський фактор – зацікавленість працівників у підвищенні якості своєї праці. Тільки зацікавленість працівників здатна забезпечити якість надання послуг. Основою підтримання постійності якості в готелі є розуміння та правильне використання цього фактору. Критерієм оцінювання якості є співставлення очікуваної та наданої послуги. Споживач задоволений якістю послуг, якщо рівень їх надання відповідає або перевищує очікування.

Вирішити проблему постійності якості послуги та забезпечення відповідності обслуговування очікуванням споживача можливе тільки за умов впровадження відповідних стандартів як технічної, так і функціональної якості в їх взаємодії та єдності. Цілями стандартизації в сфері готельних послуг є підтвердження та забезпечення підтримання заявленого рівня якості та безпеки споживання послуг, захист інтересів споживачів від недобросовісної конкуренції на ринку.

Сертифікація туристичних послуг та послуг готелів є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їх безпеку для споживача. В умовах ринкової економіки в рамках індустрії гостинності споживач є ключовою фігурою під час реалізації вимог стандартів на наданий йому рівень туристичних послуг.

Через відсутність єдиного готельного стандарту, прийнятого в усіх країнах, найбільш розповсюдженими у світовому масштабі є стандарти

великих мереж готелів. Залежно від країни розташування готелю стандарти готельної мережі мають відповідати прийнятим у країні положенням. Адаптація внутрішніх принципів обслуговування національним стандартам ускладнюється тим, що далеко не в усіх державах застосовуються єдині вимоги до засобів розміщення.

Застосування сертифікації послуг визначає способи і критерії оцінки якості своєї діяльності і дозволяє створити у споживачів впевненість в тому, що послуги, які надаються туристу знаходяться в рамках чітко визначених норм і правил.

Отже, дотримання сучасних стандартів обслуговування і стабільності якості послуг, що надаються в готелях та інших засобах розміщення, допоможе споживачеві правильно вибрати готель, а також забезпечити його достовірною інформацією про її статус.

Класифікація готелів та інших засобів розміщення дозволить оцінювати їх відповідність як технічним вимогам (за станом матеріально-технічної бази), так і якісним характеристикам обслуговування. Головною метою системи класифікації є підвищення конкурентоспроможності готелів, збільшення туристського потоку і, отже, доходів від в'їзного та внутрішнього туризму.

Список джерел інформації

1. Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания: Учебно-методическое пособие. – М.: ГАО «Москва», 2007. – 101 с.

Ибраим Дидманидзе, проф. (*Батумский государственный университет им. Шота Руставели*)

Григол Кахиани, проф. (*Батумский государственный университет им. Шота Руставели*)

Дидаг Дидманидзе, академ. д-р (*Батумский государственный университет им. Шота Руставели*)

КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РЫНОК ТУРИСТСКОГО БИЗНЕСА

Современная индустрия гостинично-ресторанного бизнеса за последние годы претерпела весьма существенные изменения в связи с внедрением новых компьютерных технологий. Желая поднять престиж своей гостиницы или пансионата, обеспечить четкость и оперативность обслуживания клиентов, наладить контроль за действиями персонала и т.п., руководитель гостиницы неминуемо приходит к мысли о необходимости