

Першочерговим завданням підприємств ресторанного господарства в сучасних умовах є протидія кризовим явищам, забезпечення усталеної конкурентоспроможної позиції, а стратегічна мета має полягати у стійкому економічному зростанні. Вихід із кризи потребує прискорення запровадження сучасних інструментів маркетингу в діяльність підприємств ресторанного господарства, що має стати надійною базою для зростання їх конкурентоспроможності, розвитку галузі та національної економіки в цілому.

Актуальним питанням залишається динаміка розвитку галузі ресторанного господарства в сучасних умовах, що може бути предметом подальших досліджень.

Список літератури

1. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <<http://www.kharkivoda.gov.ua>>.
2. [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <<http://www.city.kharkov.ua>>.
3. Краснощок, Р. М. Формування конкурентного середовища діяльності підприємств ресторанного господарства [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <www.nbu.gov.ua/portal/chem_biol/nvntu/17_5/17_5_tyt.pdf>.

Отримано 31.03.2010. ХДУХТ, Харків.

© О.В. Жегус, М.В. Михайлова, 2010.

УДК 658.114.1:338.48

Р.В. Апілат, канд. екон. наук (*ХДУХТ, Харків*)

О.В. Апілат, канд. екон. наук (*ДІРСП, Донецьк*)

МОДЕЛЬ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ

Розглянуто необхідність системного підходу до управління якістю послуг, приведено модель механізму управління якістю послуг у туризмі.

Рассмотрена необходимость системного подхода к управлению качеством услуг, приведена модель механизма управления качеством услуг в туризме.

The necessity of a systematic approach to quality management services, the model shows the mechanism of quality management services in tourism.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Найважливішими науковими розробками в галузі управління є *системний* підхід до дослідження проблеми [1]. Туризм як система має власну структуру з різноманітними внутрішніми і зовнішніми зв'язками, на які впливають багаточисленні чинники.

На сучасному етапі розвитку суспільства, в умовах зростаючої глобалізації процесів виробництва і надання послуг, усе більшого значення набувають оптимальні співвідношення «ціна-якість», що є визначальним у забезпеченні конкурентних позицій, зокрема на туристичні послуги.

Рішення безлічі питань внутрішнього та зовнішнього характеру пов'язано з необхідністю розробки і впровадження системи управління якістю послуг, яка б охоплювала сукупність взаємопов'язаних та взаємозалежних методів управління, забезпечувала аналіз і оцінку ситуації, контроль якості послуг, розробку і реалізацію управлінських рішень, спрямованих на задоволення вимог до якості і ефективності витрат на її підвищення. Виходячи з цього, кожне підприємство, що прагне досягти поставленої мети, повинне розробити і впровадити ефективну систему управління якістю.

Аналізу останніх досліджень і публікацій. Данному питанню присвячені праці видатних вітчизняних і зарубіжних вчених – К. Іскави, Ф. Котлера, В. Окрепілова, А. Глічева, П. Калити, В. Качанова, Н. Шаповала, Т. Ткаченко та ін.

Між тим, розробка моделі механізму управління якістю послуг у туризмі ще чекає свого рішення, складність якого полягає в тому, що цей механізм є складовою частиною господарського механізму надання туристичної послуги, на якість якої впливають: організація діяльності конкретного туристичного підприємства; особливості процесу взаємин між учасниками виробництва послуг і їхніх споживачів; кваліфікація і система стимулювання персоналу за високу якість обслуговування туристів і результати праці.

Мета та завдання статті. Цілями управління якістю послуг є:

- поліпшення економічного стану туристичного підприємства шляхом підвищення якості наданих послуг;
- підвищення ефективності витрат ресурсів (матеріальних, трудових, фінансових) на створення та функціонування систем якості підприємства;
- підвищення конкурентного статусу підприємства.

Механізм управління якістю послуг і якістю обслуговування спрямований на розробку управлінських рішень, пов'язаних із плануванням, мотивацією, контролем дій, від яких залежить якість послуг.

На реалізацію цього механізму впливають [2]:

- закони, нормативні акти управління якістю туристичних послуг;

- об'єкти управління якістю (постачальники, структурні підрозділи, персонал та ін.);
- предмет управління якістю (послуга, комплекс послуг, процес);
- методи управління якістю (технологія, інформація, комунікації);
- методика (установлений спосіб здійснення діяльності);
- виконавчі структури, діяльність яких спрямована на реалізацію місії підприємства;
- технічні способи збору, обробки і збереження відповідної інформації;
- персонал управління і забезпечення якості.

Виклад основного матеріалу дослідження. Система управління якістю повинна діяти постійно і впродовж всього технологічного ланцюжка (всіх операцій) надання послуги з вказівкою відповідальних осіб і виконавців. З інформацією по оцінці якості повинні бути ознайомлені всі співробітники.

Системний підхід до визначення якості послуг відбитий у розробленій моделі, яка підтверджує, що стійкого удосконалення якості не можна домогтися шляхом проведення окремих і навіть великих, але розрізнених заходів. Тільки шляхом системного і комплексного здійснення організаційних, технічних, будівельних, економічних і соціальних заходів можна досягти високої якості послуг.

Завдання полягає у розробці моделі *управління якістю послуг у підприємствах туризму*. Мова йде про створення умов, які спонукають господарські ланки безупинно піклуватися про підвищення якості послуг, про впровадження нових засобів і технологій обслуговування, а також про умови, що виключають можливість реалізації туристських послуг низької якості [3].

Як показали дослідження, комплексна туристська послуга вимагає об'єктивної оцінки економічної, соціальної, екологічної складових.

У механізмі управління якістю діють *зворотні* зв'язки, серед яких виділяються два напрямки: перший – покликаний відстежити зміни характеру *потреби* і появи нових потреб, а також інформувати про необхідність удосконалення або зміни турпродукту, який пропонується для реалізації або планується до розробки. Другий – функціонує на рівні *обслуговування*, тобто виробництва і споживання туристської послуги. Його завдання полягає у забезпеченні та підтримці якості послуги і обслуговування не нижче заданого рівня. Важливу роль відіграє час здійснення зворотного зв'язку – цикл реалізації послуг.

Управління якістю в туризмі відтворюється в прийнятій на підприємстві концепції, в реалізації якої повинні брати участь керівницт-

во організації, фахівці всіх рівнів, безпосередні виконавці за умов всебічного використання технічних засобів.

Модель управління якістю послуг відображає умови їхнього надання. У ринкових відносинах туристські підприємства змушені розробляти свої системи управління якістю послуг, забезпечувати їхню конкурентоспроможність і спрямованість на споживача (рисунком).



Рисунок – Модель механізму управління якістю послуг у туризмі

Діяльність по підвищенню якості та ефективності послуг у підприємствах туризму ґрунтується на наступних положеннях:

– наявність *політики підприємства в галузі якості та програми її реалізації*;

- наявність системи якості;
- наявність організаційної системи управління якістю;
- необхідність організації зворотного зв'язку (керований об'єкт нестійкий і може відхилитися від програми);
- наявність засобів впливу на об'єкт управління у випадку його відхилення від заданої програми. *Механізм* реалізації процесу управління якістю послуг передбачає, в першу чергу, розробку в кожній туристській організації політики в галузі якості, спрямованої на удосконалення технології керівництва процесами підвищення якості послуг.

Така політика повинна бути розроблена і документально оформлена з урахуванням таких чинників:

- класу наданої послуги;
- гарантії організації забезпечення якості;
- завдання з підвищення якості;
- забезпечення ресурсами;
- ролі персоналу, відповідального за політику в галузі якості;
- джерела фінансування заходів із підвищення якості.

Висновки. Розглянута модель механізму управління якістю послуг у підприємствах туризму буде сприяти успішному розвитку туристичної діяльності в Україні.

Список літератури

1. Окрепилов, В. В. Управление качеством [Текст] : учебник для вузов / В. В. Окрепилов. – 2-е изд., доп. и перераб. – М. : Экономика, 1998. – 639 с.
2. Момот, О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості [Текст] : навч. посібник / О. І. Момот. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 368 с.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : Учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 212 с. – (Серия «Высшее образование»).

Отримано 31.03.2010. ХДУХТ, Харків.
© Р.В. Апілат, О.В. Апілат, 2010.

УДК 338. 486: 379. 852

Л.М. Яцун, канд. екон. наук, доц.
К.В. Батасва, магістр

ШЛЯХИ ВІДРОДЖЕННЯ КУЛІНАРНОЇ СПАДЩИНИ УКРАЇНСЬКОГО НАРОДУ

Розглянуто особливості діяльності ресторанів та ресторанів швидкого харчування міста Харкова з метою виявлення місця української кухні серед інших кухонь світу.

Рассмотрены особенности деятельности ресторанов и ресторанов быстрого обслуживания города Харькова с целью определения места украинской кухни среди других кухонь мира.