

відповідних досліджень та впровадження їх висновків у практичну діяльність підприємств.

Список використаних джерел:

1. Макарова И. В. Диагностика потенциала и стратегия модернизации машиностроительного комплекса старопромышленного региона: автореф. дис. ... докт. экон. Наук: 08.00.05 / И. В. Макарова. – Инст-т эк-ки Уральсткого отделения РАН – Екатеринбург, 2010. – 41 с.

2. Черепанова Н. А. Проблемы и перспективы развития украинского рынка растительного масла / Н. А. Черепанова // Економічні інновації. – 2012. – вип. 47. – С. 302-312.

Бурдияк А.В.

студентка;

Нездойминов С.Г.

*кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры экономики и управления туризмом,
Одесский национальный экономический университет*

**РОЛЬ ПЕРСОНАЛА В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Проблема качества услуг является очень актуальной для гостиниц в условиях рыночной экономики. Любые инвестиции в модернизацию гостиниц целесообразны лишь в том случае, если предоставленные услуги будут пользоваться спросом у потребителей. Решение проблем качества услуг должно стать главной целью менеджмента, носить всеобщий характер, что требует постоянного обучения и профессиональной подготовки всего персонала отеля. Таким образом человеческий труд в сфере обслуживания приобретает такое значение, когда существование единого хозяйственного механизма гостиницы находится в прямой зависимости от количества и качества труда.

В экономической и специализированной литературе, вышеназванным проблемам посвятили свои труды Х. Г. Роглев, Т. Г. Сокол, Н. Н. Кузнецова и др. [1; 2; 3]. Исследователи обращают внимание, что в последнее время во многих гостиницах резко возрос спрос на специалистов в сфере управления качеством услуг. Подготовка профессионалов по управлению качеством в Европе происходит в соответствии с требованиями меморандума Генеральной Ассамблеи ЕОК – Европейской организации качества, который включает три квалификационных уровня персонала по качеству:

- профессионал по качеству
- менеджер по системам качества;
- аудитор по качеству.

Следует отметить, что сегодня сертификат, подтверждающий соответствие гостиничных услуг международным стандартам по системам

качества, во многом является решающим фактором в конкурентной борьбе. Без качественного обслуживания отель не способен достичь своих главных целей. История развития различных гостиничных корпораций и цепей, как правило, свидетельствует, что получение устойчивой прибыли является результатом менеджмента качества. Перед современной гостиницей стоит задача предоставления и поддержания качества обслуживания на должном уровне, своевременного устранения недостатков в предоставлении услуг, разработки стратегии улучшения обслуживания.

В специальной литературе понятие «качество услуг», определяется как соответствие предоставляемых услуг ожидаемым или установленным стандартам. Таким образом, стандарты, их реальная форма и содержание являются критерием качества обслуживания в отеле. Критерий оценки качества предоставляемой услуги для потребителя – это степень удовлетворения, т.е. соответствие полученного и ожидаемого [4]. Отметим, что на качественное обслуживание в гостинице влияют следующие факторы:

1. Состояние материально-технической базы, а именно: удобная планировка и качественная обустройство помещений гостиницы, оснащение ее общественных помещений и жилых номеров комфортабельной мебелью и оборудованием, полные комплекты высококачественного белья, современное высокопроизводительное, кухонное оборудование, удобные лифты и др.

2. Прогрессивная технология обслуживания. Она определяет порядок и способы уборки общественных помещений и жилых номеров; бронирование номеров, регистрацию и расчет с гостями.

3. Высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала, его умение и готовность четко, быстро и культурно обслуживать гостя.

4. Управление качеством услуг, что предусматривает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания на всех этапах гостевого цикла.

Как показывают исследования научной литературы, система управления качеством представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества услуг. Система управления качеством гостиничных услуг должна включать:

1. Задачи для руководства (политика в области качества, организация).
2. Систему документации и планирования.
3. Документы относительно требований к системе и их выполнимость.
4. Качество во время разработки (планирование, компетентность, документация, проверка, результат, изменения).
5. Качество во время закупок, хранения и перемещения товарно – материальных ценностей (документация, контроль).
6. Качество во время предоставления услуг (планирование, инструкции, квалификация, контроль).
7. Проверка качества (входные проверки, межоперационный контроль, окончательный контроль).
8. Корректирующие мероприятия.

9. Документирование качества.

10. Внутренний контроль за системой поддержания качества в гостинице.

11. Обучение персонала по вопросам качества услуг.

12. Анализ качества и принимаемых мер. (Контролируемые показатели качества устанавливаются в зависимости от специфики услуг).

Как считает Х. Роглев, одним из важнейших направлений в деятельности украинских гостиниц, является создание эффективной системы по управлению качеством, что позволит персоналу осуществлять предоставление конкурентоспособных гостиничных услуг [1, с. 267]. Персонал в индустрии гостеприимства является важнейшей составной частью конечного продукта, одним из основных ресурсов конкурентных преимуществ организации, и следовательно, качество обслуживания зависит от профессионального мастерства служащих. Для поддержания качества услуг многие гостиницы разрабатывают стандарты обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания туристов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества для всех производимых операций. Стандарт определяет критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания гостей и деятельность персонала. К таким критериям, например в гостиницах, относятся: время затрачиваемое для ответа на звонок о получении информации или бронировании (15, 20, 30 секунд); время затрачиваемое для оформления в службе размещения (очереди быть не должно); время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги (например, стирка и чистка вещей гостя должны занимать не более суток); внешний вид и наличие униформы; знание иностранных языков персоналом и др.

Однако, как показывает практика, стандартизация услуг не решает всех вопросов качественного обслуживания клиента, так как качество услуг – это свойство, которое предназначено для формирования у потребителя чувства удовлетворенности, восприятия, им полученного обслуживания как соответствующего его требованиям. Так, например, проанализировав отзывы посетителей сайта, где представлены гостиницы категории «три звезды» в Одесской области: «Royal Street», «Фонтан» и «Юность», мы пришли к выводу, что 56% всех посетителей сайта остались недовольными качеством обслуживания в гостинице. По результатам оценок гостей, размещенных на сайте, самый высокий рейтинг имеет гостиница «Royal Street» (9,54 из 10) [5].

Таким образом, качество гостиничной услуги – это свойство, которое предназначено для формирования у потребителя чувства удовлетворенности, восприятия, им полученного обслуживания как соответствующего его требованиям. В настоящее время для квалифицированной работы в индустрии гостеприимства, помимо технологической подготовки, знаний в области ведения гостиничного бизнеса, также необходима соответствующая психологическая подготовка персонала, владение вопросами межличностного общения. Все большее значение приобретают личностные качества работника, его интуиция, опыт, способность и умение оценивать ситуацию с разных сторон, в том числе и с точки зрения потребителей. Персонал гостиницы должен исполнять комплекс обязательных стандартов обслуживания гостей,

которые призваны гарантировать установленный уровень качества услуг для всех производимых операций.

Список использованных источников:

1. Роглев Х. Й. Основы гостиничного менеджмента: учебник. – К.: Кондор, 2009. – 408 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2403/>
2. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах: підручник / Т. Г. Сокол. – К.: Альтерпрес, 2009. – 447 с.
3. Кузнецова Н. М., Нездоймінов С. Г. Регіональний вимір розвитку туристичного та готельного бізнесу: [монографія] / Н. М. Кузнецова, С. Г. Нездоймінов. – Одеса: Астропринт, 2010. – 256 с.
4. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – [Чинний від 2008-01-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 36 с. – (Національний стандарт України).
5. Гостиницы и санатории в Украине. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://uahotels.info/regions/Odessa-Oblast/hotel3/3-star/>

Гуцол Ю.Є.

аспірант,

Вінницький національний аграрний університет

МЕТОДИ РЕГУЛЮВАННЯ ІНВЕСТИЦІЙНОГО РОЗВИТКУ МОЛОКОПЕРЕРОБНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Інвестиції сьогодні відіграють важливу і незаперечну роль в розвитку молокопереробних підприємств, адже інвестиції – це перш за все, одне з основних джерел одержання прибутку. Особливість інвестиційних процесів у підприємстві полягає в тому, що вони здійснюються при зниженні виробництва продукції. Така тенденція відбувається майже на всіх молокопереробних підприємствах, що в свою чергу потребує ефективного регулювання не тільки на рівні підприємницького управління, а й на державному рівні.

Низький розвиток інвестиційної діяльності молокопереробних підприємств спричинений недосконалою системою ринкових відносин суб'єктами інвестиційного процесу. На ринку існує багато ризиків, які унеможливають подальшу інвестиційну діяльність підприємств молокопереробної діяльності. Ефективне поєднання підприємницького та державного механізму регулювання інвестиційної діяльності підприємства дасть змогу вийти на нові ринки збуту та знизить до максимально можливого рівня ризику, що виник в процесі інвестиційної діяльності молокопереробних підприємств.

Проблематикою інвестицій та інвестиційного розвитку галузей національного господарства та підприємств займалися такі вчені як М. Герасимчук, І. Бланк, М. Ільчук [4], О. Заруба, С. Черненко, І. Галак,