

СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ЯК ЗАСІБ ПОЛІПШЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Статтю присвячено обґрунтуванню доцільності створення, впровадження та сертифікації систем менеджменту якості підприємств, що надають готельні послуги як заходу щодо поліпшення діяльності, забезпечення конкурентоспроможності. Досліджено питання щодо складових системи менеджменту якості готелю.

Ключові слова: готель, послуги, системи менеджменту якості, міжнародний стандарт ISO 9001, поліпшення якості обслуговування, задоволення споживачів

Сьогодні одним з найважливіших напрямків у діяльності українських готелів є створення ефективної системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001, що дозволяє забезпечувати надання конкурентоспроможних послуг. Система якості важлива також і при проведенні переговорів із закордонними туроператорами та іншими корпоративними партнерами, які, як правило, вважають за обов'язкову умову перевірити перед підписанням контракту існуючу систему менеджменту якості, наявність сертифікату на неї, що виданий авторитетним органом. Саме цей захід надає клієнту впевненість, що якість послуг, які пропонується відповідає його потребам [1].

Останнім часом в багатьох готелях світу різко зріс попит на спеціалістів з управління якістю, які здійснюють діяльність щодо розробки та впровадження систем менеджменту якості. Доречно зауважити, що на сьогодні в Україні є проблема щодо наявності спеціалістів з управління якістю готельних послуг, які мають досвід та спроможні здійснювати ефективну діяльність по створенню та функціонуванню систем менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 Системи менеджменту якості. Вимоги. Тільки професійний та компетентний підхід до зазначеної діяльності забезпечує поліпшення процесу надання послуг, конкурентоспроможність та захист прав споживачів.

Підготовка професіоналів з управління якістю в Європі відбувається відповідно до меморандуму Генеральної Асамблеї ЄОК - Європейської організації з якості (заснована у 1993 р. В Гельсінкі) і включає три кваліфікаційних рівні персоналу з якості:

- професіонал з якості;
- менеджер з систем якості;
- аудитор з якості.

Слід також зазначити, що на даний час саме сертифікат, що підтверджує відповідність готельних послуг міжнародним стандартам щодо систем якості, служить вирішальним фактором для укладання контракту контрагентів з готелем.

Суттєвою допомогою готелям у створенні сучасних систем менеджменту якості є універсальні моделі, що визначають основні елементи системи менеджменту якості послуг і методи ефективного досягнення цілей щодо готельного бізнесу з урахуванням особливостей конкретного готелю, технології обслуговування, специфіки готельних послуг. У сучасному менеджменті якості [1, 3, 9] сформувався універсальні моделі "п'ять М", розробленої відомим ученим Ф. Котлером, "Петлі якості" Е. Демінга, прийняту за основу в міжнародних стандартах ISO 9000-9004, документи Всесвітньої Туристичної Організації (ВТО).

Модель управління „П'ять М” передбачає, що якість послуг досягається через ефективне управління усіма складовими обслуговування в готелі: персоналом (MEN), обладнанням (MACHINE), матеріалами (MATERIAL), методами (METHOD) і навколишнім середовищем, мікрокліматом (MILIEU) [2].

„Петля якості” характеризує етапи життєвого циклу послуги, серед яких маркетинг, проектування послуги; матеріально-технічне забезпечення; підготовка розроблення технологічного процесу обслуговування; надання готельного продукту; контроль якості; реконструкція та експлуатація готельного фонду; інфраструктура готелю; технічна допомога в обслуговуванні; підвищення кваліфікації персоналу [2].

Національні законодавчі акти, нормативна документація і стандарти безпосередньо регулюють управління процесами надання готельних послуг та узаконюють чіткі вимоги до систем забезпечення якості.

Міжнародні стандарти ISO 9000 встановлюють єдиний, визнаний у всьому світі підхід до договірних умов щодо оцінювання системи якості та одночасно регламентації взаємовідносин між виробниками і споживачами готельних послуг. В усіх західних країнах багато готелів використовують низку концепцій менеджменту якості, серед яких: система якості (Quality Management System), загальне управління якістю (Total Quality Management), система забезпечення якості (Quality Assurance System), управління якістю (Quality Control), повне тотальне управління якістю та продуктивністю (Total Quality and Productivity Management), менеджмент системи якості (Quality System Management) тощо [7, с. 332].

На якісне обслуговування в готелі впливають наступні фактори:

1. Стан матеріально-технічної бази, а саме: зручне планування і якісне облаштування приміщень готелю, оснащення його громадських приміщень і житлових номерів комфортабельними меблями та устаткуванням, повні комплекти високоякісної білизни, сучасне високопродуктивне кухонне обладнання, зручні ліфти та ін.

2. Прогресивна технологія обслуговування. Вона має визначає порядок і способи прибирання громадських приміщень і житлових номерів; реєстрацію і розрахунок з клієнтами тощо.

3. Високий професіоналізм і компетентність персоналу, його вміння і готовність чітко, швидко й культурно надати послугу гостю.

4. Управління якістю обслуговування, що передбачає розробку і впровадження стандартів якості, навчання персоналу, контроль, коригування, вдосконалення обслуговування на всіх ділянках готелю. Це - найважливіший фактор якості обслуговування в сучасних готелях [7].

Якість готельних послуг повинна гарантувати споживачеві задоволення його запитів. Ці властивості формуються в процесі обслуговування в готелі, на всіх його етапах і у всіх ланках. Разом з тим утворюється вартісна величина

готельних послуг, що характеризує витрати на їх надання, планування і розробку нових видів послуг і в значній мірі визначає їхню ціну, а відтак – їхню конкурентоспроможність.

Саме такий підхід був покладений в основу прийнятого ЄС документу – глобальної концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку. Концепція спирається в основному на три фундаментальних положення:

- систему менеджменту якості в готелі;
- контроль якості готельних послуг;
- єдину оцінку відповідності якості (сертифікацію) послуг.

Перш ніж надавати послуги готель має надати доказ того, що вони відповідають основним європейським вимогам. При цьому доказ може виглядати по-різному, оскільки вибір необхідного методу оцінки відповідності вимогам здійснюють самі готелі. У цьому плані ЄС розробило так звану модульну концепцію, відповідно до якої готелі певною мірою вільні у виборі різних модулів для отримання аналогічного або навіть ідентичного результату.

Одним з сучасних підходів до оцінки факторів якості є групування, що полегшує управління. Воно має такий вигляд:

- стратегія готелю (системи управління якістю мають особливості при реалізації стратегій диференціації, цінового лідерства і фокусування);
- роботи з проектування нових послуг;
- оснащення (технічний стан оснащення, його якісні параметри, ступінь зносу, відповідність певним вимогам щодо рівня якості послуг);
- персонал (відповідність кваліфікаційним вимогам);
- товарно-матеріальне забезпечення (своєчасність, якість, надійність систем постачання).

При створенні системи менеджменту якості необхідно дотримуватись наступних принципів [7]:

- орієнтація на споживача. Готельне підприємство має передбачити поточні й перспективні потреби своїх клієнтів, виконувати їх побажання й намагатись перевершити очікування;

- лідерство керівника. Керівники забезпечують єдність цілі та напрямку діяльності організації, тому мають створювати й підтримувати внутрішню культуру, забезпечувати повне залучення персоналу готелю у вирішення завдань організації;

- залучення працівників. Персонал усіх рівнів становить основу організації, повне залучення зумовлює найповніше використання їхніх здібностей;

- процесний підхід. Цілі готельного підприємства досягаються значно швидше тоді, коли діяльність і управління ресурсами здійснюється як процесом;

- системний підхід. Управління якістю ефективне у випадку всебічного розуміння проблем і ефективного менеджменту взаємопов'язаних процесів як системи підвищення ефективності організації при досягненні її цілей;

- постійне поліпшення в цілому необхідно розглядати як головну, незмінну мету готельного підприємства;

- прийняття рішень на основі фактів. В основі результативних рішень є аналіз даних та інформація;

- взаємовигідні відносини з постачальниками. Готель і її постачальники взаємозалежні і відносини взаємної вигоди підвищують спроможність обох сторін щодо створення цінностей.

Система менеджменту якості готельних послуг повинна включати:

1. Політику в області якості.
2. Систему документації і планування.
3. Документацію щодо нормативних вимог і їх виконання.
4. Якість під час розробки (планування, компетентність, документація, перевірка, результат, зміни).
5. Якість під час закупівель, зберігання та переміщення ТМР (документація, контроль).

6. Якість під час надання послуг (планування, інструкції, кваліфікація, контроль).

7. Перевірка якості (вхідні перевірки, контроль).

8. Попереджувальні заходи.

9. Коригувальні заходи.

9. Документування якості (записи).

10. Внутрішній контроль за системою менеджменту якості в готелі.

11. Навчання персоналу з питань якості готельних послуг.

12. Аналіз системи менеджменту якості та планування заходів щодо поліпшення.

Доцільно акцентувати увагу на розробці Політики в області якості, яка може бути сформульована у вигляді принципу діяльності готелю або довгострокової мети і включати:

- поліпшення економічного стану готелю;
- розширення ринку послуг;
- досягнення світового рівня надання послуг;
- орієнтацію на задоволення вимог споживачів з певних регіонів;
- освоєння послуг, функціональні можливості яких реалізуються на нових принципах;

- поліпшення найважливіших показників якості послуг;
- усунення випадків надання споживачам неякісних послуг;
- розвиток сервісу.

Керівництво несе відповідальність за розробку політики в області якості послуг і задоволення споживачів. Її успішна реалізація залежить від тієї уваги, яку керівництво приділяє розробці та ефективному функціонуванню системи менеджменту якості.

Керівництво має забезпечити опублікування політики готелю в області якості, забезпечити її зрозумілість, здійсненність і втілення в життя.

Реалізація політики в області якості вимагає визначення першочергових завдань щодо досягнення цілей в області якості. Першочергові завдання повинні включати:

- постійне задоволення вимог споживачів з погляду професійних стандартів і етики;
- безперервне підвищення якості послуг;
- врахування соціальних потреб;
- ефективність при наданні послуг.

Керівництво має перетворити першочергові завдання в набір цілей і заходів в області якості. Прикладами цього можуть служити:

- чітке визначення потреб споживача і відповідних заходів в області якості;
- вжиття профілактичних заходів з метою попередження невдоволення споживача;
- оптимізація витрат, пов'язаних з якістю, з метою досягнення необхідного рівня якості надання послуг;
- залучення всього персоналу готелю до досягнення необхідного рівня якості;
- безперервний аналіз вимог, що висувуються до послуг, досягнутого рівня з метою визначення можливостей щодо підвищення їхньої якості;
- попередження несприятливого впливу готелю на суспільство.

Для досягнення цілей в області якості керівництву необхідно створити структуру системи менеджменту якості, що забезпечить ефективність управління, оцінку і підвищення якості послуг на всіх етапах їх надання. Варто докладно визначити загальну і конкретну відповідальність і повноваження всього персоналу, діяльність якого впливає на якість послуг. Сюди ж відноситься забезпечення ефективного зв'язку між споживачем та персоналом готелю, що надає послуги у всіх випадках безпосередньої взаємодії в рамках і поза готелем. Відповідальність і повноваження мають відповідати засобам і методам, необхідним для досягнення необхідної якості послуги.

Зауваження, висновки і рекомендації, отримані в результаті аналізу та оцінки, мають бути представлені в документальній формі керівництву для вжиття необхідних заходів з розробки програми підвищення якості послуг.

Контроль якості послуг незалежно від досконалості методик його забезпечення передбачає насамперед відмежування якісних послуг від неякісних. Сучасні готелі зосереджують увагу не на виявленні браку, а на його попередженні, на ретельному контролюванні процесу надання послуг і здійснюють свою діяльність відповідно до концепції "регулювання якості".

Висновки

У результаті дослідження доведено, що поліпшення процесу надання готельних послуг та забезпечення конкурентоспроможності можливе завдяки створеній, впровадженій та сертифікованій третьою стороною системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 "Системи менеджменту якості. Вимоги". Необхідно готувати спеціалістів з управління якістю готельними послугами, що забезпечить створення та функціонування ефективної системи менеджменту якості. Доцільно розробити та застосовувати на готельному підприємстві методологію щодо створення системи менеджменту якості з обов'язковим дотриманням основних принципів.

Література

1. Агафонова Л.Т. Туризм, готельний та ресторанний бізнес / Л.Т. Агафонова, Агафонова О.Є – К., 2002.
2. Дубодєлова А.В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти / А.В. Дубодєлова // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». - 2008. - №611. - С.130-134
3. Котлер Ф. Гостеприимство и туризм / Ф. Котлер – М., 1998.
4. Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг / Л. Г. Лук'янова, Т.Т. Дорошенко – К., 2001.
5. Нечаюк Л.І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент / Л.І. Нечаюк, Н.О.Телеш – К., 2003.
6. Песоцкая Е. В. Маркетинг услуг / Е. В. Песоцкая – СПб., 2000.
7. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту / Х.Й. Роглев – К., 2005.
8. Соловьев Б.Л. Менеджмент гостеприимства / Б.Л. Соловьев – М., 1999.
9. Ткаченко Т. Управление качеством гостиничных услуг / Т. Ткаченко // Гостиничный бизнес. – 2004. – №4. – С.24–27.
10. Федорченко В.Д. Туризм на пороге XXI века / В.Д. Федорченко // Гостиничный бизнес. – 2000. – №9. – С.6–11.
11. Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. / Л.Ф. Ходорков – М., 1999.
12. Шаповал М.І. Основи стандартизації управління якістю і сертифікації / М.І. Шаповал – К., 2000.