

високої якості послуг. Було заявлено, що «Багато співробітників в сфері туризму прийшли з промисловості або не маючи вузької професійної кваліфікації» (Hogner & Swarbrooke). Така ситуація може також виявляти негативний вплив на питання управління якістю в рамках туристських організацій.

Інший аспект проблем забезпечення високих стандартів якості в туристичних організаціях, відноситься до специфікацій галузі. Зокрема, «індустрія туризму включає в себе невелику кількість великих, часто багатонаціональних підприємств і велику кількість підприємств що управляються сім'ями і мікробізнесом» (Claire and Haven-Tang).

Такий значний розподіл всередині галузі може створити ситуацію, в якій невелика кількість великих міжнародних туристичних організацій зможе забезпечити високий рівень якості, інвестуючи значну кількість фінансових ресурсів і, таким чином, створюючи сприйняття стандартів якості серед клієнтів. Велика кількість сімейних, малих і середніх підприємств, з іншого боку, зіткнуться з серйозними проблемами в плані досягнення високих стандартів якості, створених великими туристичними організаціями.

Отже, варто відзначити, що індустрія туризму є вельми чутливою до широкого діапазону зовнішніх факторів, таких як економічна криза, будь-які загрози, пов'язані з поширенням різних вірусів і хвороб, погроз терористичних атак і т.д. Будь-які типи вищеназваних або аналогічних зовнішніх факторів негативно впливають на усі туристичні організації, охоплюють відповідні географічні райони, незалежно від рівня ефективності їх програм управління якістю.

## **УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

***Турченко О.В.***

*Науковий керівник – Богдан Н.М., канд. екон. наук, доцент*

Якість в індустрії туризму та гостинності передбачає послідовну доставку продуктів і послуг гостям згідно очікуваними стандартам. Надання якісних послуг є однією з основних проблем, з якими стикаються менеджери в цій сфері.

Існують різні інструменти, які вимірюють і поліпшують якість обслуговування, а також механізми для визнання якості в індустрії туризму та гостинності. Керівники повинні виявляти, реєструвати і зважувати вплив витрат-прибутку і бути в змозі визначити пріоритет процесу поліпшення якості для власного майна. Це дослідження показує, що зацікавлені сторони туризму сприймають якісне обслуговуван-

ня в готелі як співвідношення ціни і якості, комфортабельний номер, привітний персонал і смачну їжу.

Тому проблема якості послуг у готельному бізнесі дуже актуальна.

Розвиток системи якості готельних послуг неможливий без попередньої оцінки якості послуг на досліджуваному підприємстві. Оцінити якість послуги важко, тому що за своїми властивостями послуги, на відміну від продукції, включають невідчутність, нерозривність виробництва та споживання, мінливість якості та неможливість зберігання.

Термін «якість» означає набір властивостей та характеристик послуги, яка відповідає певним стандартам та задовольняє вимоги споживачів

Сервіс являє собою сукупність взаємопов'язаних та взаємно узгоджених процесів та процедур, які виконуються відповідно до певних правил і спрямовані на досягнення поставлених цілей.

Якість послуг має відповідати певним стандартам.

Наведені нижче основні вимоги визначені в стандартах для готельних послуг:

- вимоги до основних параметрів послуг;
- вимоги до основних показників рівня якості послуг;
- вимоги до основних показників часу надання послуг;
- вимоги до складності та умов надання послуг;
- вимоги безпеки для надання послуг з життя, здоров'я та майна;
- вимоги щодо захисту навколишнього середовища при наданні послуг;
- вимоги до правил прийому результатів надання послуг;
- вимоги до методів, технік та засобів моніторингу регульованих параметрів та якості показників послуг.

Перелічені вимоги є загальними для готельних послуг.

Основним завданням управління якістю в готельному бізнесі є забезпечення якості наданих готельних послуг. Слід зазначити, що відповідно до стандарту ISO 9000, лише ті елементи, які найбільше впливають на якість, включені в систему якості. У готельному бізнесі елементи забезпечення включають: наявність належної матеріально-технічної бази, кваліфікованого персоналу та функцій управління якістю. Матеріально-технічна база та кваліфікований персонал є основою для надання готельних послуг.

Організація робіт з управління якістю послуг на підприємствах передбачає створення системи забезпечення якості послуг та вжиття необхідних заходів для забезпечення їх ефективного функціонування.

Перед розробкою системи якості в готельному бізнесі необхідно оцінити стан якості послуг на підприємстві.

Невід'ємним критерієм оцінки готельних послуг є якість обслуговування готелю. Критеріями якості готельної послуги є такі характеристики, як вартість послуг, зміст сервісу, професійні послуги та надання матеріально-технічних ресурсів.

Якщо сукупний результат оцінки якості є меншим, ніж середній, то рівень якості готельних послуг є низьким. Якщо показник є середньою якістю. Результат вище середнього означає, що рівень сервісу в цьому готелі високий.

Щоб оцінити якість готельних послуг, що надаються споживачем, можна скористатися цим методом експертного огляду як анкети.

Оцінка якості готельних послуг визначатиме рівень, за який знаходиться якість послуг, що надаються в конкретному готелі. За результатами роботи в готелі розробляється система управління якістю, метою якої є підвищення якості обслуговування. Така оцінка дозволяє виявити недоліки в якості готельних послуг.

## **РОЗВИТОК СИСТЕМИ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

*Мартинов Д.Г.*

*Науковий керівник – Золотухіна І.В., канд. техн. наук, доцент*

Система заходів, яка забезпечує високий рівень комфорту, що задовольняє різноманітні побутові та господарські запити гостей, називається в готельному господарстві сервісом.

Сервіс потрібно будувати не тільки за принципом попиту (що хоче гість), але і за принципом пропозиції (готель пропонує нові послуги, які може надати, а гість обирає). Але не можна нав'язувати послуги. Виконавець не має права без згоди споживача надавати додаткові послуги, що надаються за плату. Споживач має право відмовитися від оплати послуг, не передбачених договором. Також забороняється обумовлювати виконання одних послуг обов'язковим наданням інших послуг.

Історія виникнення додаткових готельних послуг сягає своїм корінням в глибоку старовину. З ускладненням і диференціацією людських потреб розширювалася і вдосконалювалася система додаткових послуг. Цей процес відбувається і в даний час. Розвитку системи додаткових послуг сприяло становленню готельної справи як галузі економічної діяльності, з плином часу вона приносить все більші та стабільні доходи. Різноманітність і різнобічність у переліку надаваних додаткових готельних послуг дозволяє готельному підприємству здобувати перемогу в складній конкурентній боротьбі на ринку розміщення.