

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЯК РЕСУРС РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

Кравченко Д. О., студент 6 курсу факультету Менеджменту

Богдан Н. М., канд. екон. наук., доц. каф. Туризму і готельного господарства

*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова*

Об'єктивна необхідність забезпечення відповідної якості в процесі проектування, постачання та здійснення послуги ініціює застосування у діяльності підприємств сфери гостинності системи показників якості, яка дає змогу визначати та контролювати рівень якості.

В сучасних умовах розвитку індустрії гостинності виникає необхідність дослідження та оцінки якості обслуговування, що досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, зокрема М. Босовська, А. Дурович, М. Кабушкін, П. Лоуренс, Дж. Лорш, М. Портер, Л. Шульгіна та ін. Разом із тим, на якість надання послуг підприємств сфери гостинності впливає низка чинників, що потребує постійного спостереження і аналізу.

Залежно від призначення певні види послуг мають специфічні показники якості, які поділяють на дві групи:

- поодинокі показники якості, які характеризують будь-яку одну властивість одиниці послуг;

- комплексні показники якості, які відображають сукупність декількох властивостей одиниці послуг; розраховуються на основі одиничних показників як зведений параметричний індекс методом середньозваженого або сумування [1, с.45].

За кількістю властивостей одиничні показники якості поділяються на відносні та базові, комплексні – на групові, визначальні та інтегральні (рис.1).

В сфері послуг, використовують наступні методи вимірювання якості.

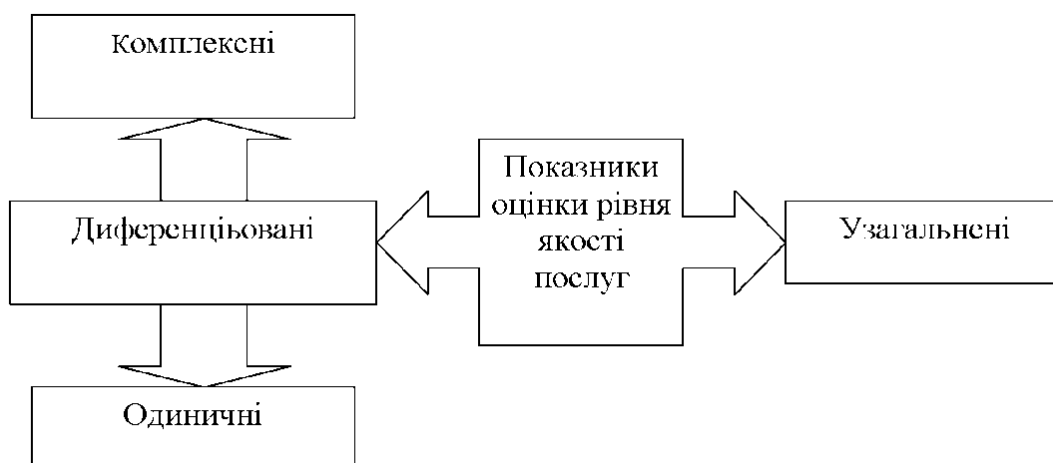


Рис. 1. Показники оцінювання рівня якості послуг

Органолептичний метод ґрунтується на сприйнятті властивостей послуг та її складових за допомогою органів чуття людини. Користуючись цим методом, застосовують бальну систему оцінки показників якості, виходячи із стандартного переліку ознак (властивостей), які найповніше охоплюють основні якісні характеристики. Точність і достовірність цих значень залежить від здібностей, кваліфікації та навичок осіб, що їх визначають [1, с. 53].

Виходячи із специфічних особливостей послуг підприємств індустрії гостинності, цей метод використовують лише для оцінки окремих складових комплексної послуги (наприклад, харчування).

Розрахунковий метод передбачає обчислення значень параметрів якості продукції, послуг, отриманих іншими методами. Числові значення показників якості розраховуються на основі встановлених теоретичних та емпіричних залежностей. Використовуються правила прикладної математичної статистики.

Залежно від джерела інформації методи оцінки якості поділяються на традиційний, експертний, соціологічний.

Традиційний метод передбачає отримання інформації про кількісну оцінку показників якості з традиційних джерел інформації.

Експертний метод передбачає використання експертних оцінок під час визначення значень показників якості. Метод базується на застосуванні досвіду та інтуїції спеціалістів-експертів та узагальненні їх думок. Група складається з 5-7 або більше експертів, об'єднаних у комісії, що діють постійно, періодично або епізодично, кожен член яких має право вирішального голосу. В якості експертів підприємства залучають своїх клієнтів, що дозволяє отримувати детальну інформацію про відповідність, часткову або повну невідповідність якості послуг очікуванням споживачів та ефективно корегувати усі проблеми в сфері якості туристських послуг [2, с.78].

Критеріями для оцінки якості послуг можуть бути: швидкість та якість обслуговування, безпека, привітність та зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу, рівень володіння іноземною мовою, чітка взаємодія між співробітниками різних підрозділів, які приймають участь у обслуговуванні споживачів, ввічливість, оперативність, відповідність очікувань та реального обслуговування та інше.

Метод застосовується у тих випадках, коли ті чи інші показники якості не можуть бути визначені іншими, об'єктивнішими методами.

Соціологічний метод базується на визначенні якості послуг на основі вивчення думок реальних та/або потенційних споживачів про неї. Метод використовується проводиться шляхом усних опитувань, за допомогою анкетування, а також на нарадах, виставках, інших заходах. За умови досконалої організації системи опитування і правильно складеної анкети метод дає об'єктивну та необхідну інформацію. Результати опитування підлягають математико-статистичній обробці (може використовуватися розрахунковий метод). Соціологічний метод та експертний метод мають багато загального та можуть доповнювати один одного.

Комбінований метод включає декілька методів визначення показників якості.

Визначення характеристик показників якості є однією з найважливіших операцій оцінювання рівня якості і, як правило, вимагає використання статистичних методів. Необхідність їх використання зумовлена тим, що в більшості випадків характеристики показників якості є випадковими величинами, тому що в процесі надання й споживання послуги впливає значна кількість випадкових факторів [2, с.84].

Комплексний метод полягає у визначенні узагальненого показника якості. Одним з таких може бути інтегральний показник. Іноді для комплексної оцінки якості застосовують середньозважену арифметичну величину з використанням під час її обчислення коефіцієнтів вагомості всіх розрахункових показників.

Комплексний показник розраховується як звідний параметричний індекс за формулою:

$$Q_i = \sum a_i \times q_i \quad (1)$$

де  $a_i$  – вага  $i$ -того параметру.

Під час розрахунку зведеного параметричного індексу складним завданням є визначення ваги параметрів (коефіцієнтів). Найбільш розповсюджений експертний метод визначення вагових коефіцієнтів. Крім того, використовуються статистичні та математичні методи [3].

Змішаний метод оцінки рівня якості базується на спільному застосуванні одиничних та комплексних показників. За цим проводяться такі заходи:

- найбільш важливі показники використовуються як одиничні;
- інші одиничні показники поєднуються у групи, для кожної з яких визначаються групові показники;
- на основі отриманої сукупності групових та одиничних показників якості оцінюється рівень якості диференційним методом.

Інтегральний метод оцінки рівня якості базується на співвідношенні інтегральних показників рівня якості послуги, що оцінюється та базового зразка (еталонної оцінки).

Інтегральний показник рівня якості визначається за формулою:

$$Q_{int} = \frac{E_u}{P_c} \quad (2)$$

де  $E_u$  – корисний ефект;

$P_c$  – ціна споживання послуги.

Під час оцінки рівня якості продукції у кваліметрії широко застосовуються також методи порівняння на основі експертних оцінок. Експертні методи порівняння базуються на шкаліруванні.

У зв'язку з цим виникають проблеми щодо визначення конкурентоспроможності послуг, а саме:

- як оцінити рівень якості та споживчі цінності послуг;
- як об'єктивно визначити ціну послуги;
- як визначити конкретні переваги послуги [3].

Отже, об'єктивна необхідність забезпечення відповідної якості в процесі проектування, постачання та здійснення послуги ініціює розроблення, формування та застосування у діяльності підприємств системи показників якості, яка дає змогу визначати та контролювати рівень якості.

#### **Література:**

1. Дурович А. Г. Маркетинг в туризме: уч. пособие. / А. Г. Дурович. – М.: Новое знание, 2004. – 432 с.
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма. Учебник. – Мн.: Новое знание, 2002. – 409 с.
3. Богдан Н. М. Критерії оцінки якості туристських послуг / Н. М. Богдан, Д. І. Мельник // Збірник матеріалів V міжнародної науково-практичної конференції «Фінансові аспекти розвитку держави, регіонів та суб'єктів господарювання: сучасний стан та перспективи». – С.33-35.

### **МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ ЯК ОСНОВА РОЗВИТКУ ДЕМОКРАТИЧНОЇ ДЕРЖАВИ**

**Лесюк В. С.**, здобувач вищої освіти 4 курсу факультету економіки та менеджменту

**Калініченко О. В.**, канд. екон. наук., доц. каф. економіки підприємства

*Полтавська державна аграрна академія*

За нашими дослідженнями, особливо актуальне значення в наш час набуває проблема взаємодії держави та місцевого самоврядування, осмислення теоретичних і правових аспектів взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з позицій наукового аналізу, співвідношення держави та суспільства, правової держави та громадянського суспільства.

Останні 20 років засвідчують стрімке поширення децентралізації як політичного та інституційного феномену у більшості країн світу.

У вересні 1997 року Верховна Рада України ратифікувала Європейську хартію місцевого самоврядування, задекларувавши відданість європейським стандартам управління. З того часу різними урядами було зроблено декілька спроб провести необхідні реформи, але в силу різних причин вони не увінчалися успіхом.

Згідно ст. 140 Конституції України, місцеве самоврядування є правом територіальної громади – жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища та міста – самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України [1].