

УДК 640.4.03

М.В.Босовська, к.е.н.,

Київський національний торговельно-економічний університет,
м. Київ

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Розкрито структурні елементи організаційно-правового механізму управління якістю послуг, досліджено їх особливості у готельному господарстві. Обґрунтовано пропозиції щодо розробки заходів, направлених на вдосконалення організаційно-правового забезпечення управління якістю готельних послуг в умовах реформування економічного розвитку України шляхом розроблення та впровадження нових методів і механізмів управління підприємствами у контексті реалізації положень концепції TQM.

Раскрыты структурные элементы организационно-правового механизма управления качеством услуг, исследованы их особенности в гостиничном хозяйстве. Обоснованы предложения относительно разработки мероприятий, направленных на совершенствование организационно-правового обеспечения управления качеством гостиничных услуг в условиях реформирования экономического развития Украины путем разрабатывания и внедрения новых методов и механизмов управления предприятиями в контексте реализации положений концепции TQM.

Article is devoted to a scientific problem of consideration of structural elements of an organizational - legal mechanism of quality management of services, researches of their features in a hotel economy. In article it is proved offers of improvement of organizational - legal maintenance of quality management of hotel services in conditions of reforming of economic development of Ukraine by development and introduction of new methods and mechanisms of management of the enterprises in a context of realization of positions of concept TQM.

Ключові слова: управління якістю, готельні послуги, туризм, стандартизація, нормативне забезпечення.

У контексті поглиблення економічних перетворень в Україні виникла проблема, пов'язана із необхідністю підвищення якості та конкурентоспроможності в сфері послуг, вивчення та задоволення вимог і потреб споживачів. У зв'язку з цим перед підприємствами готельного господарства постає завдання щодо застосування законодавчо-правових, нормативно-технічних та економічних механізмів удосконалення управління якістю, які б забезпечували ринковий попит на послуги і створювали умови для зацікавленості інвесторів у капіталовкладеннях в інфраструктуру туризму та розвитку партнерства на користь сфери послуг.

Критичний аналіз наукових поглядів з окресленої проблематики свідчить, що питання управління якістю все частіше стають предметом сучасних наукових досліджень. Окремі аспекти управління якістю розкриваються у науково-практичних дослідженнях як вітчизняних науковців (С.Д.Ільєнкової [5], Н.Д.Круглової [6], В.А.Лапідуса [7], В.В.Окрепілова [9], Т.І.Ткаченко [12], М.І.Шаповала [13]), так і зарубіжних учених (Р.А.Браймера [1], Е.Демінга [2], Дж.М.Джурана [3], К.Ісікава [4], Ф.Котлера [8], Г.Тагуті, А.Фейгенбаума, Дж.Харингтона [14] та ін.). Ними розроблено теоретичні аспекти управління якістю, обґрунтовано принципи побудови та

функціонування систем якості, частково здійснено аналіз рівня якості та показників якості послуг. При цьому недостатньо розкрито механізм управління якістю послуг: потребує вдосконалення правове забезпечення управління. Крім того, всі зазначені теоретичні питання розглядаються в загальному аспекті, без врахування специфічних умов діяльності підприємств готельного господарства як сфери послуг.

Підвищення рівня якості готельних послуг можливе лише за умов розроблення та реалізації національної політики щодо якості послуг та їх конкурентоспроможності, імплементації міжнародного досвіду у сферу виробництва та надання послуг, гармонізації вітчизняного правового поля з міжнародним, вдосконалення механізму управління якістю на рівні підприємства.

Правовою основою управління якістю послуг підприємств готельного господарства виступає комплекс законодавчих та нормативних актів, система основоположних та галузевих міжнародних, міждержавних та національних стандартів [10-11], а також внутрішні документи систем якості підприємств (рис 1.).



Рис. 1. Нормативно-технічна та законодавча база розвитку управління якістю в Україні

Світова практика свідчить, що у сфері взаємодії готельного підприємства та споживача необхідно мати належну законодавчу та юридичну основу, яка є основним фактором забезпечення захисту життя, здоров'я та майна споживачів, їх безпеки та прав.

Необхідність вдосконалення нормативно-технічної бази в Україні, її гармонізації з міжнародним законодавством можна пояснити низкою об'єктивних причин.

По-перше, в умовах адміністративно-командної економіки існував жорсткий державний нагляд за якістю продукції та послуг. У період формування постіндустріального суспільства в країні склалась ситуація, коли спостерігається виникнення великої кількості виробників, підвищення купівельної здатності населення, зростання випадків реалізації неякісного продукту та послуг. Тому виникає необхідність створення надійних правових регуляторів щодо захисту прав та інтересів споживачів.

По-друге, проблема якості стосується кожного споживача, а отже, кожного громадянина України, тобто є гострою, глобальною та

всеохоплюючою, а отже, потребує регулювання цих відносин на державному рівні. Це дасть змогу розширити споживчий попит та задовольнити постійно зростаючі потреби населення, забезпечити розвиток конкуренції, що стане основною умовою функціонування збалансованого ринку готельних послуг та ефективного розвитку готельного бізнесу.

Основним завданням системи законодавчого та нормативного забезпечення якості та безпеки послуг готельного господарства є взаємопов'язане функціонування законодавчих актів та нормативних положень на всіх ступенях правотворення – від загальних законів по важливих проблемах безпеки послуг та продукції до вимог нормативних документів на певні види послуг (проживання, харчування, розваги тощо).

Розроблену схему правового забезпечення управління якістю послуг у готельному господарстві представлено на рис. 2.

Базуючись на досягненнях кращого зарубіжного досвіду, дійдемо висновку, що нормативно-правове забезпечення якості послуг повинно мати три рівні забезпечення.

Вищий рівень нормативних актів у сфері управління якістю містить загальні законодавчі акти щодо якості та безпеки продукції, послуг, робіт, а також підзаконні акти (постанови, укази, концепції, програми тощо), розроблені Урядом України та в межах своєї компетенції органами державного нагляду та контролю.

Нормативне забезпечення вищого рівня в сфері управління якістю сприятиме інтеграції України до європейських та світових економічних структур. Нині відсутні законодавчі норми, які регулюють діяльність сфери послуг, готельного господарства як сфери послуг і діяльності в сфері управління якістю, що створює бар'єри для євроінтеграції України.

На середньому рівні нормативне забезпечення у сфері якості складається з документів, орієнтованих на певні види продукції чи послуг.

ТУРИЗМ І ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО

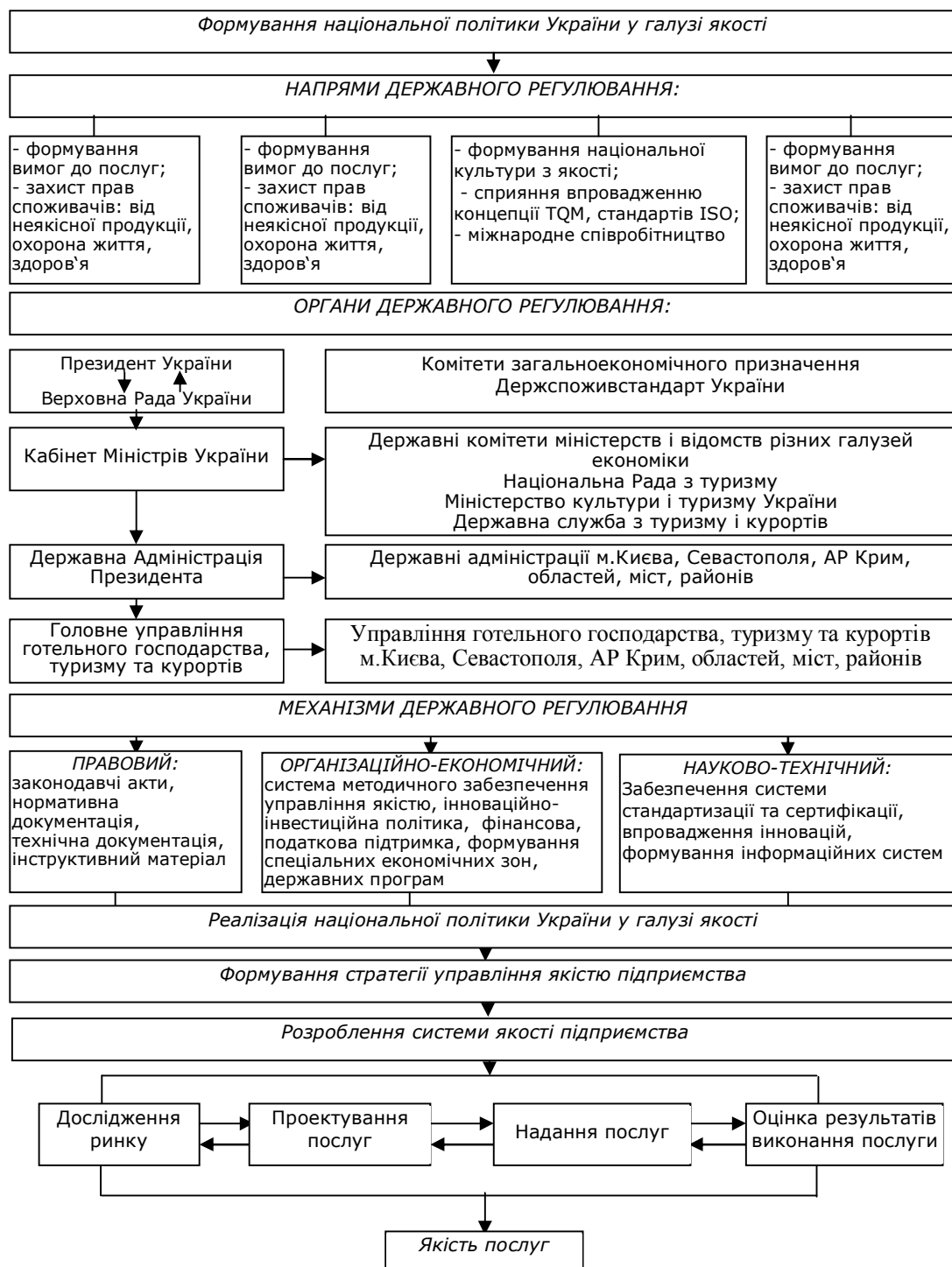


Рис. 2. Удосконалення правового забезпечення управління якістю послуг

У готельному господарстві – це: будівельні норми, санітарно-гігієнічні правила, правила надання готельних послуг, загальні вимоги до готелів, вимоги до готелів за відповідними категоріями, правила технічної експлуатації готелів, пожежної безпеки та охорони праці тощо. Переважна більшість нормативних документів, які регулюють діяльність у готельному господарстві, – ГОСТ – стандарти, які дісталися нам від СРСР. Вони морально застаріли та не відповідають сучасним принципам загального управління якістю, положенням стандартів ISO та вимогам часу.

Відповідно до пропозицій СОР, викладених у Генеральній угоді по торгівлі та послугах (GATS), досвіду роботи Міжнародного туристичного альянсу, Міжнародної асоціації готелів, Всесвітньої туристичної організації, Міжнародної асоціації працівників готельного господарства, Міжнародного туристичного союзу, Німецького інституту стандартизації, на базі якого працює технічний комітет "Послуги в сфері туризму", стандартизація в сфері послуг повинна розвиватись за напрямками:

- ✓ розроблення національних стандартів на конкретні види послуг, у т.ч. готельних, стандартизація термінології, єдиних вимог до якості та безпеки певного виду послуги, стандартизованих мінімальних кількісних та якісних вимог до всіх категорій готельних підприємств;
- ✓ розроблення стандартизованих правил та процедур сертифікації послуг та атестація готельних підприємств за міжнародними стандартами;
- ✓ розроблення стандартів на системи якості у сфері послуг, що забезпечить якість процесу надання послуг;
- ✓ розроблення стандартів підприємств, які регламентують взаємодію споживача з виробником послуг.

Удосконалення організаційно-правового механізму управління якістю послуг у готельному господарстві забезпечить: створення сприятливих економічних умов для функціонування готельного господарства, розвитку франчайзингу, управління за контрактами; захист здоров'я та життя споживачів готельних послуг, збереження їх майна, забезпечення належного рівня безпеки послуг, захист прав та інтересів споживачів; підвищення рівня якості готельних послуг; гармонізацію законодавства країни щодо розвитку туризму зі світовими вимогами та нормами, усунення бар'єрів у відносинах з іншими країнами; зростання попиту та пропозиції на готельні послуги в Україні, збільшення експорту готельних послуг; формування іміджу України як туристичного регіону; запобігання недобросовісній конкуренції; активізація інвестиційного процесу в готельному господарстві; збалансування процесів та впровадження систем якості на рівні підприємств готельного господарства.

Список використаних джерел:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер. – М.: Аспектпресс, 1995. – 382 с.
2. Деминг Е.В. Выход из кризиса / Е.В. Деминг. – Тверь: Альба, 1994. – 497 с.

ТУРИЗМ І ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО

3. Джуран Д. Все о качестве: зарубежный опыт / Д. Джуран. – Вып. 2. Высший уровень руководства и качество. – М.: Изд-во стандартов, 1993. – 232 с.
4. Исикава К. Японские методы управления качеством / К Исикава. – М.: Экономика, 1988. – 216 с.
5. Ильенкова С.Д. Управление качеством : учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199 с.
6. Круглова Н.Ю. Система качества продукции: новые подходы (вопросы и ответы) : справоч. пособие / Н.Ю. Круглова. – М.: Легпромбытстрой, 1991. – 175 с.
7. Липидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Липидус ; Гос. ун-т управления ; Нац. фонд подготовки кадров. – М.: Новости, 2002. – 432 с.
8. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учебник для вузов / Ф. Котлер ; пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздровой. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
9. Окрепилов В.В. Управление качеством : учебник / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 911 с.
10. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001-2001.– [Чинний від 2001-104-01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 23 с. – (Національний стандарт України).
11. Системи управління якістю. Наставови щодо поліпшення діяльності. Вимоги : ДСТУ ISO 9004-2001. – [Чинний від 2001-01-01]. – К.: Держстандарт України, 2001. – 44 с. – (Національний стандарт України).
12. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: монографія / Т.І. Ткаченко, Мельниченко С.В., Новак М.В. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с.
13. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К.: КОО Т-ва «Знання», 2007. – 457 с.
14. [Електронний ресурс]. – Режим доступу. – <http://www.cfin.ru/management/iso9000/certify/iso9001.shtml>