

4. Wyrzykowski J., Jasiński J., Główne obszary i miejscowości krajoznawcze Polski. W: Podstawy rekreacji i turystyki, pod red. S. Toczek-Werner, Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu, Wrocław 2002, s. 127-139.

5. Ziemia nyska – wielokulturowa historia regionu, Starostwo Powiatowe w Nysie, Dom Współpracy Polsko-Niemieckiej, Opole 2002.

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG HOTELARSKICH W OPARCIU O WYMAGANIA NORMY ISO 9001:2000

dr Bolesław Goranczewski

Politechnika Opolska

Katedra Geografii i Marketingu Turystyki

Wstęp. Satysfakcja klienta z otrzymanej usługi hotelarskiej jest podstawowym czynnikiem wpływającym na efektywność prowadzenia tej formy działalności usługowej. Klient dokonując wyboru hotelu kieruje się oczekiwaniami dotyczącymi standardu, ceny adekwatnej do poziomu świadczonej usługi, wygody itp.

Jeden z bardziej popularnych modeli zakłada istnienie pięciu luk, które oddają istotę rozumienia jakości usług w postaci:¹

- luki pomiędzy oczekiwaniami klienta, a percepcją tych oczekiwań ze strony organizacji usługowej,
- luki pomiędzy percepcją kierownictwa, a określeniem jakości usług,
- luki pomiędzy określeniem jakości usługi, a rzeczywistym poziomem dostarczania usługi,
- luki pomiędzy poziomem dostarczanych usług, a formami zewnętrznej komunikacji z klientem,
- luki pomiędzy usługą oczekiwaną, a otrzymaną.

W odpowiedzi na istnienie powyższych luk, twórcy modelu Parasuraman, Zeithaml i Berry wskazali na podstawowe determinanty jakości usługi w postaci: profesjonalizmu i fachowości w realizacji usługi, sprawności i szybkości usługi, indywidualnego traktowania każdego klienta, niezawodności realizacji usługi itp.

W niniejszym artykule, w sposób sygnalizujący zagadnienie, przedstawione zostały zalety systemu zarządzania jakością, jako skutecznego narzędzia w realizacji powyższych determinant. System

¹ A. Parasuraman., V. Zeithaml, L. Berry, *Five imperatives for improving service quality*, Sloan Management Review, 1991, t. 32, wyd. 3.

zarządzania jakością w zakładzie hotelarskim został także zaprezentowany na tle innych systemów oceny stosowanych w hotelarstwie, a więc systemu klasyfikacji i rekomendacji.

1. Systemy oceny jakości usług hotelarskich

Wypełnienie przedstawionych we wstępie luk jest jednym z powodów funkcjonującego od lat systemu oceny hoteli. System oceny wynika z wprowadzanej unifikacji i normalizacji obejmującej wyroby i usługi, mającej zagwarantować swobodny przepływ tychże pomiędzy poszczególnymi państwami. U podstaw unifikacji leży Karta Praw Konsumenta, przyjęta uchwałą Parlamentu Europejskiego w 1978 roku, która oparta została na pięciu podstawowych zasadach to jest: prawa do informacji, prawa do bezpieczeństwa użytkowania, prawa do odszkodowania, prawa wyboru oraz prawa do organizowania zbiorowych działań.² Sformalizowane prawa konsumenckie spowodowały silne wyartykułowanie pozycji konsumentów w stosunku do producentów oraz dostawców wyrobów i usług, w tym usług hotelarskich. W tej sytuacji producenci i dostawcy, aby być w zgodzie z wytycznymi Karty Praw Konsumenta, zmuszeni zostali do stosowania metod i systemów gwarantujących odpowiednią dbałość o jakość na wszystkich etapach realizacji produktu i/lub dostarczania usługi.

W przypadku zakładów hotelarskich od wielu lat na całym świecie stosuje się system klasyfikacji zakładów oraz ich rekomendacji. Klasyfikacji dokonuje komisja powołana na skutek odpowiednich uregulowań prawnych w ramach przepisów ustanawianych przez krajowe organy ustawodawcze. Jest to niejako decyzja administracyjna, której celem jest wspomoczenie klienta w wyborze zakładu hotelarskiego. Kryteria oceny przy klasyfikacji podane są szczegółowo w rozporządzeniach wykonawczych, a dotyczą głównie poziomu usług oraz takich aspektów, jak bezpieczeństwo gości i personelu, kompetencja obsługi czy wizerunek hotelu na lokalnym rynku.

Kolejnym systemem oceny jakości usługi jest rekomendacja, której dokonują organizacje branżowe, izby gospodarcze i zrzeszenia hotelarskie. Istotą systemu rekomendacji jest wyłonienie tych podmiotów, których usługi są na odpowiednim poziomie i kwalifikują się do promowania wśród potencjalnych klientów. W Polsce system rekomendacji obejmuje ocenę takich obszarów aktywności hotelu, jak: zagospodarowanie terenu, instalacje i urządzenia techniczne, standard pomieszczeń, poziom usług,

² L. Wasilewski, *Europejski kontekst zarządzania jakością*, wyd. ORGMASZ, Warszawa 1998, s. 22n

asortyment i jakość produkcji (gastronomia), usługi dodatkowe oraz ogólne wrażenie.³

2. Systemy jakości wg ISO 9001:2000 jako narzędzie zarządzania hotelem

Systemy zarządzania jakością wg ISO 9001:2000 należą do systemów normatywnych co oznacza, że podstawą funkcjonowania tych systemów jest spełnienie wymagań międzynarodowej normy (standardu) w dziedzinie zarządzania.

Systemy zarządzania jakością podobnie, jak systemy kategoryzacji i rekomendacji, służą głównie ocenie organizacji z punktu widzenia poziomu zadowolenia klienta. Są one o wiele bardziej zaawansowane w dbałości o usługę hotelową niż systemy rekomendacji i kategoryzacji ze względu na fakt, iż wprowadzają do organizacji konieczność ciągłego doskonalenia działań, procesów i całości organizacji. System kategoryzacji i standaryzacji ma charakter statyczny. System jakości zaś dynamiczny, związany z wymogiem ciągłego doskonalenia, które musi być udokumentowane. Formalizacja systemów zarządzania jakością powoduje obowiązek nieustannej oceny:⁴

- wewnętrznej poprzez system auditów wewnętrznych, monitorowanie procesów, działania korygujące i zapobiegawcze, analizę danych oraz przeglądy najwyższego kierownictwa oraz
- zewnętrznej poprzez audyty jednostki certyfikującej i/lub tzw. audyty drugiej strony realizowane przez kontrahentów, w tym klientów.

Specyfika systemów zarządzania jakością polega na procesowym podejściu do zarządzania. Zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2000 zarządzanie organizacją winno opierać się na zarządzaniu systemem zawierającym szereg uporządkowanych i nadzorowanych procesów. Dotyczy to szczególnie nadzoru nad powiązaniem i relacjami występującymi pomiędzy poszczególnymi procesami, ich kolejnością i wzajemną sekwencją. W zarządzaniu jakością istnieje podział na procesy zasadnicze i wspomagające. W przypadku usługi hotelarskiej sekwencja procesów zasadniczych związanych z obsługą gościa jest następująca: rezerwacja pokoju, rejestracja, zakwaterowanie, bieżąca obsługa (realizacja usługi) w tym usługi dodatkowe, wykwaterowanie, ocena jakości dokonana przez klienta. Do procesów pomocniczych w przypadku

³ S. Borkowski, E. Wszendybył, *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, wyd. PWN Warszawa, s. 65

⁴ PN-EN ISO 9001:2001, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, wyd. PKN, Warszawa 2001 pkt. 8

usługi hotelowej zaliczyć można: projektowanie nowej usługi, zarządzanie zasobami (personel, infrastruktura, finanse), zakupy, gospodarka magazynowa itp. W przypadku procesów związanych z obsługą klienta najważniejsze jest określenie parametrów kontrolnych dla procesów, tak, aby w ustalonych odstępach czasu móc oceniać poprawność ich przebiegu, a więc skuteczność i efektywność. W przypadku procesu realizacji usługi hotelowej parametrami kontrolnymi mogą być: wartość lub ilość sprzedaży na jednostkę, przeciętne zużycie środków czystości, normy czasowe pracy pokojowych, czas realizacji zamówień, czas przyjęcia zamówień. W przypadku oceny jakości usługi parametrem kontrolnym może być indeks satysfakcji klienta oraz odchylenia od postulowanej wartości indeksu, powtarzalność usługi w stosunku do tego samego klienta itp.

Systemy zarządzania jakością wprowadzają kanony nowoczesnego zarządzania opartego na następujących zasadach⁵: orientacji na klienta – bez którego organizacja, jaką jest hotel nie ma racji bytu; przywództwa – kierownictwo hotelu winno stworzyć pracownikom warunki pozwalające na identyfikowanie się ich z celami organizacji; zaangażowaniu ludzi – pracownicy w hotelu winni być zaangażowani wyłącznie w obsługę gości lub oczekiwanie na gości; procesowym i systemowym podejściu; ciągłym doskonaleniu; podejmowaniu decyzji na podstawie faktów – poprzez analizę danych i informacji pochodzących z systemu. Stosowanie tych zasad ma zagwarantować zadowolenie wszystkich stron zainteresowanych hotelu (klientów, właścicieli, pracowników, kontrahentów itp.).

Zakończenie

Wdrożenie systemu zarządzania jakością do organizacji hotelarskiej przynosi szereg korzyści w postaci usprawnienie zarządzania, obiegu informacji, obniżenia kosztów funkcjonowania, wzrostu wiarygodności, podniesienia prestiżu (efektu marketingowego). Dla pracowników najważniejsze korzyści z wdrożonego systemu to: przejrzyste reguły kompetencji i odpowiedzialności, większa wydajność pracy, redukcja nieefektywnych działań, unikanie błędów zamiast ich poprawiania. Dla klientów stosowanie systemu daje gwarancję, że usługa jaką otrzymują jest nadzorowana na każdym etapie jej realizacji.

Celem stosowania systemu ma być przede wszystkim zadowolenie klienta. Parafrazując definicję amerykańskiego badacza Armanda Valima Feigenbauma, istotą systemu jakości jest uświadomienie sobie faktu, że

⁵ PN-EN-ISO 9004, *Systemy zarządzania jakością-wytyczne doskonalenia funkcjonowania*, wyd. PKN, Warszawa, Listopad, 2001

gość zadowolony z obsługi w hotelu powie o tym 3 innym osobom, a gość niezadowolony powie o tym 8 osobom.⁶

Literatura:

1. Borkowski S., Wszendybył E., Jakość i efektywność usług hotelarskich, wyd. PWN Warszawa 2007
2. Feigenbaum A. F., Total Quality Control, Mc Graw-Hill, New York 1961
3. Parasuraman. A., Zeithaml V., Berry L., Five imperatives for improving service quality, Sloan Management Review, 1991, t. 32
4. Wasilewski L., Europejski kontekst zarządzania jakością, wyd. ORGMASZ, Warszawa 1998
5. PN-EN ISO 9001:2001, Systemy zarządzania jakością. Wymagania, wyd. PKN, Warszawa 2001
6. PN-EN ISO 9004:2001, Systemy zarządzania jakością-wytyczne doskonalenia funkcjonowania, wyd. PKN, Warszawa 2001

ДЕМОГРАФІЧНІ ВТРАТИ РЕГІОНУ ЯК СКЛАДОВА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ОЗДОРОВЧОЇ ТА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ (НА МАТЕРІАЛАХ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

Юлія Феленчак

Львівський державний університет фізичної культури

Сталий розвиток суспільства будь-якої країни значною мірою визначається впливом демографічного фактора. Населення країни є активним суб'єктом суспільного розвитку, виступає основною передумовою її економічного, політичного та інтелектуального зростання. Погіршення демографічної ситуації в результаті скорочення чисельності населення, зумовленого зниженням народжуваності та підвищенням рівнів захворюваності та смертності, спричиняє формування втрат демографічного потенціалу, що негативно позначається на загальноекономічній ситуації у державі і створює суттєву загрозу для її майбутнього.

Актуальність дослідження проблем, пов'язаних із формуванням демографічної ситуації та пошук шляхів їх розв'язання посилюється з кожним роком. Проходження демографічних процесів відбувається у тісному взаємозв'язку із подіями природного, економічного,

⁶ A. V. Feigenbaum, *Total Quality Control*, Mc Graw-Hill, New York 1961.