

ПЕРЕДУМОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ «ЖОРЖ»)

Христина Заблоцька

*Львівський державний університет фізичної культури,
м. Львів, Україна*

Аналіз передумов і чинників зовнішнього та внутрішнього середовища має передувати розробленню та впровадженню системи управління якістю на туристичному підприємстві. Саме цей етап у практиці українського готельного бізнесу часто ігнорують, а наявні системи управління якістю орієнтуються на механічне перенесення зарубіжних моделей без урахування специфіки регіонального ринку туристичних послуг та конкретного підприємства.

Саме такими міркуваннями і зумовлена ціль нашого дослідження – аналіз передумов і розроблення структурно-функціональної моделі управління якістю готельних послуг на прикладі конкретного підприємства.

Готельний комплекс (ГК) «Жорж» є найдавнішим серед готелів України, які зараз діють. Розташовуючись в історичному центрі Львова і маючи хорошу репутацію серед туристів, готель є перспективним об'єктом для апробації нових моделей управління якістю готельних послуг.

Відповідно до загальноприйнятих в економічних дослідженнях підходів, будь-яке підприємство розглядають як суб'єкт, що функціонує в рамках зовнішнього і внутрішнього середовища. Зовнішнє середовище організації містить такі основні елементи, як споживачі, конкуренти, урядові установи, постачальники, фінансові організації та джерела трудових ресурсів і поділяється на середовище прямого і непрямого впливу [1].

Основні чинники середовища прямого впливу, які одночасно можна вважати передумовами формування системи управління якістю, для готельного комплексу «Жорж» є такими:

1. Споживачами послуг готелю «Жорж» є українські туристи (із різних міст України), а також іноземні відвідувачі (із Польщі, Румунії, Литви, Німеччини, Великої Британії, Франції, Італії, Іспанії тощо).
2. Конкурентами готельного комплексу «Жорж» є підприємства, які за специфікою надання послуг, категорійністю номерів та розта-

шуванням схожі на нього. Такими готелями є «Panorama Hotel», «Ibis», «Модерн», «Rius».

3. Постачальники готелю «Жорж» займаються доставкою, насамперед, продуктів харчування для ресторану готелю, а також допоміжними матеріалами, косметикою, засобами для прибирання, канцелярією тощо.

4. Органи влади і місцевого самоврядування у Львові загалом сприяють розвитку готельного бізнесу, однак особливих преференцій для окремих підприємств, зокрема і для ГК «Жорж», не надають.

Водночас у контексті формування системи управління якістю готельних послуг варто згадати і про низку чинників зовнішнього середовища непрямого впливу.

1. Науково-технічний чинник полягає у використанні в готельному комплексі новітніх технологій, комп'ютеризації процесів обслуговування. Усе це стимулює пришвидшення роботи в готелі, економію часу працівників, загалом надання більш якісних готельних послуг.

2. Політичне середовище завжди суттєво позначається на маркетингових рішеннях організації. «Жорж» постійно бере активну участь у культурному житті міста та має хорошу репутацію серед політичної еліти.

3. Економічний чинник діє на різних рівнях – від глобального до локального. Оскільки значну частину споживачів готельних послуг становлять іноземці, то очевидно, що, крім особливостей сучасного стану економіки України, на формування системи управління якістю в готелі суттєво впливає також функціонування глобальної економічної системи.

4. Природним чинником для готелю «Жорж» є природні умови центральної частини міста Львова. Негативним аспектом є те, що готель не має приналежної до нього паркової території чи саду, хоча неподалік і розташовано кілька міських парків.

5. Соціокультурний чинник полягає в урахуванні традицій та культурних цінностей населення під час прийняття маркетингових рішень. Варто зауважити, що «Жорж» позиціонує себе як готель, який один із небагатьох зберігає всі культурні традиції українського народу.

Основними компонентами внутрішнього середовища готельного комплексу є цілі, структура, трудові ресурси, обладнання, технологія, культура організації.

На підставі виконаних досліджень ми сформуваємо структурно-функціональну модель системи управління якістю готельних послуг на прикладі ГК «Жорж», основні характеристики якої подано нижче.

Мета розробки системи: досягнення вже здобутого історично, довготривалого успіху через поліпшення якості обслуговування клієнтів, зниження операційних витрат, отримання вигоди для усіх співробітників готелю та суспільства, враховуючи критерій прибутковості.

Завдання: поліпшення економічного стану ГК «Жорж»; розширення ринку збуту; досягнення та підтримання відповідних стандартів міжнародного готельного ринку; орієнтація на задоволення вимог усіх ринкових сегментів; освоєння надання нових послуг та впровадження інновацій; постійне поліпшення показників якості надання готельних послуг; розвиток готельного сервісу; моніторинг, контроль і запобігання наданню неякісних послуг.

Об'єктами і суб'єктами системи управління якістю у ГК «Жорж» є персонал, обладнання, матеріали, методи, навколишнє середовище, мікроклімат.

У процесі дослідження розроблено детальну структуру системи управління якістю готельних послуг у ГК «Жорж», охарактеризовано особливості взаємодії між її елементами та побудовано схему, що має як практичне, так і теоретико-методологічне значення.

Список використаних джерел

1. Дубодєлова А. В. Система управління якістю готельних послуг : методологічні аспекти / А. В. Дубодєлова // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". – Львів, 2008. – № 611. – С. 130–134.