

УДК 338.48(477)

Організаційний механізм управління якістю послуг на туристичних підприємствах

Папп В.В.

доктор економічних наук,
професор кафедри туризму і рекреації
Мукачівського державного університету

Бошота Н.В.

кандидат економічних наук,
старший викладач кафедри фінансів
Мукачівського державного університету

У статті розглянуто питання формування системи управління якістю на підприємствах туристичної галузі. Обґрунтовується, що наявні методологічні підходи до управління якістю у системі матеріального виробництва не можуть повною мірою бути застосовані до системи управління якістю туристичних послуг. Побудовано модель координації функцій управління із загальними завданнями управління якістю обслуговування на підприємствах туристичної індустрії. Визначено сутність економічних категорій «якість» та «управління якістю», розглянуто мету стратегічного управління якістю в туризмі, виокремлено напрями стратегічного управління якістю. Автори доходять висновку про те, що для більшості туристичних послуг процеси їх надання та споживання практично невіддільні – вони розробляються як результат узгоджених дій систем управління їх виробництвом і споживанням.

Ключові слова: туристична послуга, якість послуг, управління якістю туристичного обслуговування, поліпшення якості, система управління якістю обслуговування.

Папп В.В., Бошота Н.В. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

В статье рассмотрены вопросы формирования системы управления качеством на предприятиях туристической отрасли. Обосновывается, что существующие методологические подходы к управлению качеством в системе материального производства не могут в полной мере быть применены к системе управления качеством туристических услуг. Построена модель координации функций управления с общими задачами управления качеством обслуживания на предприятиях туристической индустрии. Определена сущность экономических категорий «качество» и «управления качеством», рассмотрена цель стратегического управления качеством в туризме, выделены направления стратегического управления качеством. Авторами сделан вывод о том, что для большинства туристических услуг процессы их предоставления и потребления практически неотделимы – они разрабатываются как результат согласованных действий систем управления их производством и потреблением.

Ключевые слова: туристическая услуга, качество услуг, управление качеством туристического обслуживания, улучшение качества, система управления качеством обслуживания.

Papp V.V., Boshota N.V. ORGANIZATIONAL MECHANISM OF QUALITY MANAGEMENT OF SERVICES AT TOURIST ENTERPRISES

The article deals with the issues of the formation of a quality management system at enterprises of the tourism industry. It is substantiated that existing methodological approaches to quality management in the material production system can not be fully applied to the quality management system of tourist services. A model of coordination of management functions with general tasks of management of quality of service at tourist industry enterprises was constructed. The essence of economic categories "quality" and "quality management" is determined, the purpose of strategic management of quality in tourism is considered, directions of strategic quality management are outlined. The author concludes that for most tourist services, the processes of their provision and consumption are virtually inseparable – they are developed as a result of the concerted actions of control systems for their production and consumption.

Keywords: tourist service, quality of services, quality management of tourist services, improvement of quality, quality management system.

Постановка проблеми. Упродовж багатьох століть туризм відігравав велику роль у житті людини, виступаючи насамперед

як форма активного відпочинку і спосіб пізнання людиною навколишнього світу. Розвиток послуг у туризмі залежить від динаміки

туристичної галузі в різних регіонах, розвитку інформаційних технологій, соціальних і демографічних факторів тощо. Управління якістю туристичних послуг – складний процес, що інтегрує діяльність різних суб'єктів господарювання, метою якої є задоволення потреб туристів.

Застосування сучасних інформаційних технологій у діяльності підприємств дасть можливість задовольнити потреби споживачів послуг і забезпечити конкурентні переваги підприємств на внутрішньому і міжнародному ринках. Адже сьогодні, коли інформаційні технології дають широкі можливості для ефективнішого розвитку бізнесу, менеджерам потрібно використовувати їх як трамплін для просування на вищі щаблі бізнесу [2].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням теоретичних і практичних проблем забезпечення якості послуг туристичної галузі присвячені праці таких учених, як Г. Бедрадіна, М. Бігдан, М. Денисенко, В. Кифяк, С. Мельниченко, І. Саух, Т. Ткаченко, Н. Чорненька, І. Школа, Л. Шульгіна та ін. У своїй роботі ми також скористалися дослідженнями таких науковців, як Т. Ткаченко, С. Мельниченко, М. Новак, І. Писаревський, С. Погасій, М. Покоłodна, Н. Кудла, О. Апілат, Г. Антонов, Л. Басовський, І. Будищева, С. Розанова, Б. Соловійова, П. Каліта та ін. У роботах цих авторів розкриті теоретичні аспекти побудови системи управління якістю індустрії туризму і гостинності.

Основні аспекти формування та функціонування механізму управління туристичної галузі, розроблення та обґрунтування напрямів його вдосконалення знайшли своє відображення у працях таких науковців, як І.В. Давидюк, Л.М. Донченко, С.Г. Захарова, Є.В. Козловський, О.А. Мельниченко, Н.І. Остап'юк та ін. Тенденції розвитку ринку туристичних послуг досліджували В. Азар,

М. Біржаков, І. Зорін, М. Кабушкін, В. Квартальнов, М. Мальська, А. Мазаракі, Г. Папірян, В. Сенін, Т. Сокол, Т. Ткаченко, Г. Харріс, А. Чудновський, Л. Шульгіна та ін. Водночас основоположні поняття сучасних концепцій менеджменту якості у сфері туризму ще не набули однозначного визначення та дещо по-різному трактуються авторами, які, як правило, обмежуються загальним підходом до розгляду таких термінів і понять.

Постановка завдання. Метою статті є виокремлення організаційного механізму управління якістю послуг на підприємствах туристичної галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. За даними ЮНВТО, туристичний комплекс генерує кожне 11-те робоче місце, його внесок у світовий ВВП становить 9%. При цьому ідентифікується і суттєвий внесок туризму у формування ВВП України, однак у зв'язку з певними статистичними невизначеностями він становить лише 2,0%. Зважаючи на економічне та соціальне значення туризму, ЮНВТО здійснено прогнози розрахунки розвитку туристичних потоків та доходів від туризму на довгострокову перспективу. ЮНВТО представлено звіт "Tourism Towards 2030", що став продовженням дослідної роботи "Tourism 2020 Vision". Згідно з прогнозними даними число туристських прибуттів у світі щорічно зростатиме (табл. 1) [5].

Якість послуг у сучасних умовах розвитку сфери туризму є одним із найважливіших складників ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії. Система управління якістю у сфері туризму має стати постійним процесом діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості. Усі процеси із проектування, забезпечення та збереження якості туристич-

Таблиця 1
Визначення прогнозних значень міжнародних туристських прибуттів [5]

	Кількість міжнародних туристських прибуттів, млн. осіб				
	Фактичні дані			Прогнозні дані	
	1980 р.	1995 р.	2010 р.	2020 р.	2030 р.
Світ	277	528	940	1,360	1,809
Африка	7,2	18,9	50,3	85,0	134,0
Америка	62,3	109,0	149,7	199,0	248,0
Азія і Тихоокеанія	22,8	82,0	204,0	355,0	535,0
Близький Схід	7,1	13,7	60,9	101,0	149,0
Європа	177,3	304,1	475,3	304,1	177,3

ного продукту мають бути об'єднані в систему управління якістю [1].

Під час управління якістю комплексної туристичної послуги безпосередніми об'єктами управління виступають процеси, що зумовлюють якість кожної послуги. Розроблення управлінських рішень щодо визначення показників, які зумовлюють надання якісного туристичного продукту, розглядається як важлива складова частина програми управління якістю туристичних послуг.

Управління якістю туристичного обслуговування має проводитися системно, тобто на підприємствах – суб'єктах туристичної індустрії має функціонувати система управління якістю туристичних послуг. Така система являє собою організаційну структуру з чітким розподілом відповідальності, процедури, процесів та ресурсів, які необхідні для управління якістю туристичного продукту. Світовий досвід сформував не тільки загальні ознаки систем управління якістю, а й принципи та методи, які можуть застосовуватись у кожній із них [2].

Виокремлюють три типи систем управління якістю, що мають концептуальні розходження: системи, що відповідають вимогам стандартам ISO серії 9000; загальнофірмові системи управління якістю (TQM – загальне управління якістю – Total Quality Management); системи, що відповідають критеріям національних або міжнародних (регіональних) премій, дипломів з якості. Життєвий цикл послуг

включає всі стадії її існування: від первісного визначення вимог і потреб споживача до кінцевого їх задоволення. Життєвий цикл за стандартом ISO 9004:2009 схематично подається спіраллю якості.

Отже, в управлінні якістю туристичних послуг доцільно розрізнити поняття «забезпечення якості», «управління якістю», «поліпшення якості» відповідно до ISO 9001:2008. Забезпечення якості – сукупність запланованих і систематично здійснюваних заходів, необхідних для створення впевненості в тому, що послуга задовольняє певні вимоги щодо якості. Управління якістю (Quality Control) – скоординовані дії щодо спрямування та контролю діяльності організації стосовно якості [3].

У межах системи управління якістю розробляються методики, що встановлюють вимоги до виконання всіх пов'язаних із наданням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування і безпосередньо надання послуги), які функціонують в структурі системи управління якістю туристичних послуг (рис. 1).

Зазвичай управління якістю представлено системою методів та заходів, що здійснюються для задоволення вимог до якості. Зазначимо, що це поняття рекомендується застосовувати з уточнюючими визначеннями на зразок управління якістю в процесі виробництва (Manufacturing Quality Control) або

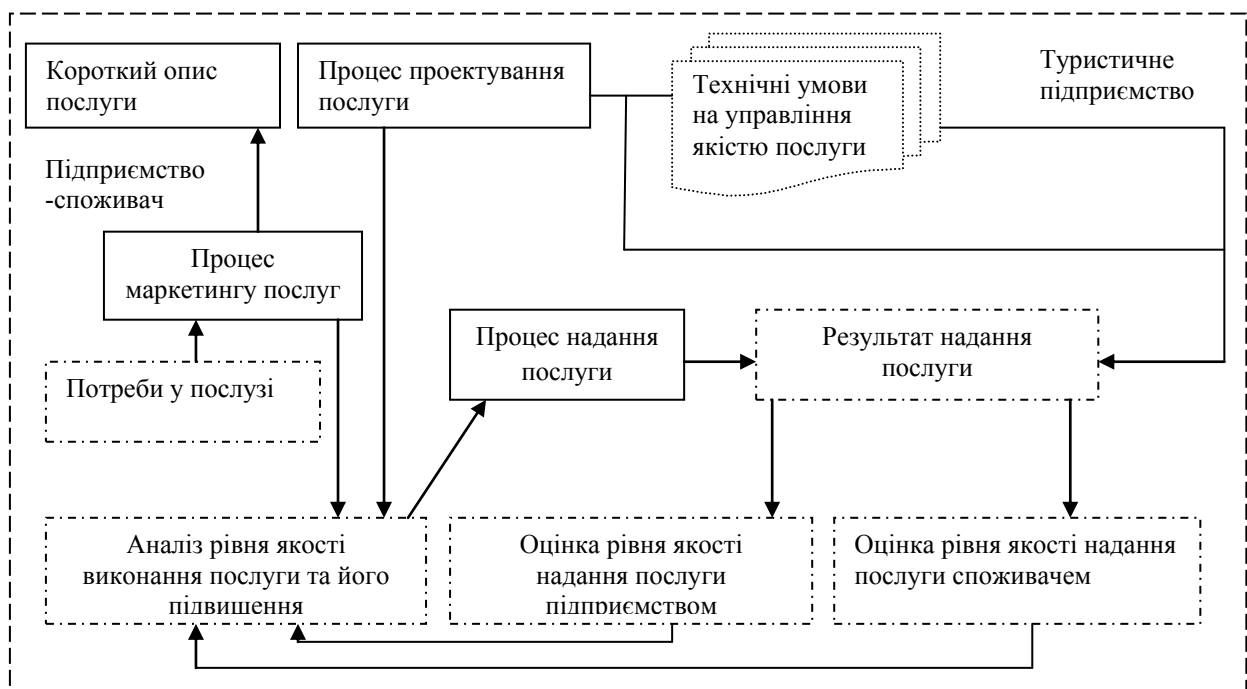


Рис. 1. Структура системи управління якістю туристичних послуг [3]

управління якістю на рівні фірми (Company – Wide Quality Control).

Управління якістю містить у собі методи та види діяльності оперативного характеру, спрямовані одночасно на управління процесом і усунення причин незадовільного функціонування на відповідних стадіях спіралі якості. Поліпшення якості (Quality Improvement) – постійна діяльність, спрямована на підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення, удосконалення елементів виробництва і системи якості. Призначення постійного поліпшення системи управління якістю – підвищення ймовірності задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін [4].

Відповідно до національного державного стандарту ДСТУ 9000-2007 «дії щодо поліпшення охоплюють: аналіз та оцінку наявного стану для визначення сфер поліпшення; встановлення цілей поліпшення; пошук можливих рішень для досягнення цілей; оцінку цих рішень та обрання одного з них; упровадження обраного рішення; вимірювання, перевірку, аналіз та оцінку результатів упровадження для визначення того, чи досягнуто цілі; оформлення змін». Поєднання та координація забезпечення, управління і поліпшення якості являє собою діяльність у системі якості.

Загальне управління якістю (Quality Management) – складник загальної функції управління, що визначає та забезпечує політику з якості. Ця функція управління включає: оперативне планування, розподіл ресурсів та інші систематичні дії у сфері якості, такі як планування якості, проведення робіт і оцінка результатів.

Система управління якістю обслуговування у процесі впровадження й удосконалення органічно взаємодіє з іншими соціальними і виробничими системами підприємств туристичної індустрії. Насамперед це управління розробленням туристичного продукту (маршрути, тури), плануванням виробництва, технологічною підготовкою, матеріальними та фінансовими ресурсами, якістю праці, підготовкою кадрів тощо. Сукупно ці системи охоплюють усі сфери діяльності трудового колективу туристичного підприємства: виробничу, економічну, соціальну, технологічну та ін.

Споживач, оцінюючи якість туристичної послуги, порівнює деякі фактичні значення параметрів якості з очікуваними ним величинами, і якщо ці очікування збігаються/перевищують, то якість визначається задо-

вільною чи перевершеною. Більшість споживачів не знають про якість вхідних даних послуги з функціонального погляду (тобто їх не цікавить те, як туристична послуга була вироблена). Вони судять про якість за вихідними даними – вигодами, які отримані ними від наданої послуги. Різницю між цими двома величинами становить розходження, за яким оцінюють ступінь задоволеності споживача якістю туристичної послуги (поняття споживої цінності послуги) (рис. 2).

Під час розроблення системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві має бути забезпечено органічну, планову взаємодію усіх її підсистем на всіх етапах функціонування. Основними з них є такі підсистеми управління [1]:

- планування туристичних маршрутів, турів, удосконалення програм обслуговування;
- застосування економічних методів господарювання з метою підвищення якості обслуговування туристів, агентів та контрагентів;
- технологічна та технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;
- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- систематичне планування та проведення аудиту якості;
- інноваційна діяльність;
- підготовка, підвищення кваліфікації кадрів;
- упровадження заходів із забезпечення якості праці персоналу;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на підприємствах туристичної індустрії не може бути забезпечено без використання різних форм конкретної участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентів та контрагентів. Провідним заходом із тотального управління якістю на туристичних підприємствах є створення груп якості як форми предметної участі працівників у вирішенні актуальних завдань із поліпшення якості туристичного обслуговування.

Можна виділити групи якості на туристично-рекреаційних підприємствах, які мають два основних напрями діяльності:

- перший – підвищення якісного рівня процесів обслуговування клієнтів;
- другий – поліпшення умов праці. Обидва напрями взаємозалежні, тому мають органічно поєднуватися.

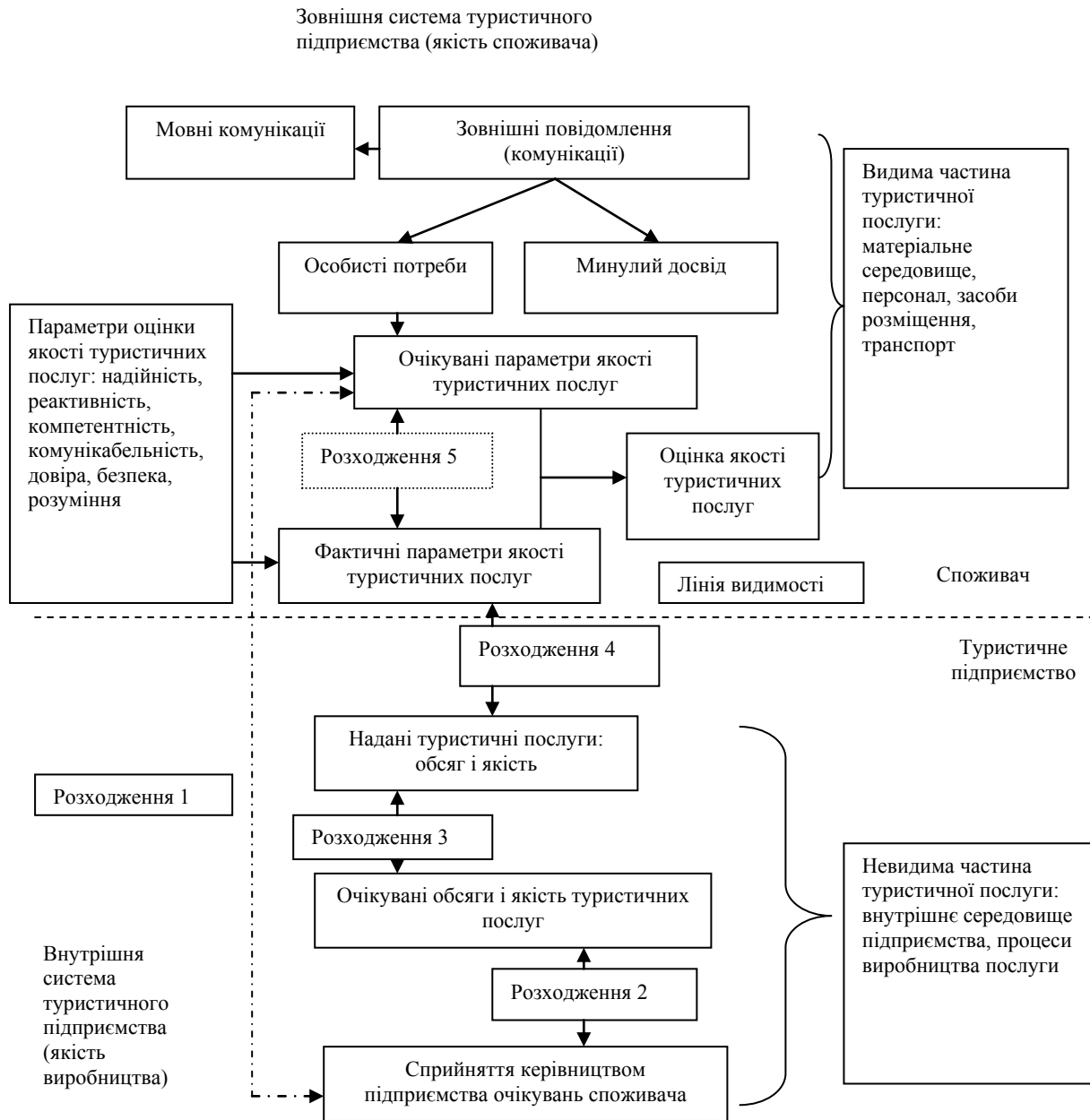


Рис. 2. Модель системи управління якістю туристичної послуги [3]

Для розкриття і деталізації системи управління якістю туристичних послуг у межах розвитку туристичного комплексу України необхідно здійснити детальний опис та світоглядний і методологічний синтез сутнісного визначення базового категоріального апарату (таблиця 2).

Під час впровадження системи управління якістю кожне туристичне підприємство має визначити цілі та політику з якості, поставити відповідні завдання із забезпечення стабільного, довгострокового характеру. Досягнення єдиних цілей підвищення якості має враховувати всі елементи та операції процесу комплексного обслуговування клієнтів, якості роботи всього трудового колективу.

Крім того, система управління якістю передбачає об'єднання цілої низки взаємозалежних заходів щодо підтримки необхідного рівня якості реалізації програм туристичних маршрутів, турів, екскурсій на всіх стадіях «життєвого циклу» туристичного продукту. Іншими словами, включати заходи з проектування, планування, організації роботи туристичного підприємства з обслуговування туристів та заходи з поліпшення їх задоволеності. Всі заходи з управління якістю – організаційні, технічні, фінансово-економічні, правові, соціально-психологічні, виховні та ін. – мають бути об'єднані в єдиний, планово реалізований комплекс.

Основні визначення та світоглядно-методологічне трактування базового категоріального апарату управління якістю [4]

Поняття	Зміст
1	2
Планування якості	Складник управління якістю, що спрямований на встановлення цілей у сфері якості. Передбачає необхідні операційні процеси життєвого циклу туристичного продукту, супутніх робіт та послуг і відповідні ресурси для досягнення цілей в сфері якості
Управління якістю	Складник управління якістю, який спрямований на виконання вимог до якості
Забезпечення якості	Складник управління якістю, що спрямований на створення впевненості, що вимоги до якості будуть виконані
Покращення якості	Складник управління якістю, що спрямований на збільшення здатності виконати вимоги до якості. Вимоги можуть відноситися до будь-яких аспектів, таких як результативність, ефективність тощо

З огляду на необхідність поширення системних підходів в управлінні якістю туристичного обслуговування та оптимізації управлінських рішень із питань управління якістю туристичного продукту доцільним вбачається формування нормативно-методичної бази для планування, контролю, аналізу, обліку та стимулювання якості праці й обслуговування у сфері туризму. Сукупність усієї нормативно-методичної бази, нормативно-технічної документації має планомірно перерости в систему стандартизації у сфері туризму та підприємств туристичної індустрії.

Отже, ефективність реалізації завдань управління якістю туристичного обслуговування має виступати критерієм науковості управління в сфері туризму, що дасть можливість визначити ступінь знання і використання законів і закономірностей управління якістю обслуговування на практиці. Розвиток системи методів управління якістю туристичного обслуговування передбачає посилення координаційної діяльності відповідних підрозділів туристичних підприємств під час вирішення завдань із досягнення мети управління.

Система управління якістю обслуговування складається з безлічі входних у неї блоків, що відрізняються входами, виходами та процесами, що інтегруються у загальний системний процес. У кожному блоці здійснюється управління окремим процесом за допомогою зворотного зв'язку. Загалом завдання системи зводиться до інтеграції конкретних завдань кожного блоку.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Система управління якістю являє собою погоджену робочу структуру, що функціонує на туристичному підприємстві та має включати ефективні технічні й управлінські методи, що забезпечують найкращі та найбільш практичні способи взаємодії персоналу туристичного підприємства, його агентів, контрагентів та споживачів туристичних послуг. Таким чином, можна дійти висновку, що, по-перше, виробництво та реалізація туристичних послуг потребує особливої уваги до аспектів відносин між підприємством, яке надає послуги, і споживачем, який їх отримує; по-друге, туристична послуга як специфічний ринковий товар досить складно піддається кількісному аналізу та оцінці кінцевого результату.

Варто зазначити, що методологічні підходи до управління якістю у системі матеріального виробництва не можуть повною мірою бути застосовані до системи управління якістю туристичних послуг. Для більшості таких послуг процеси їх надання і споживання практично невіддільні. Зазначені процеси розробляються як результат узгоджених дій різних складників системи управління якістю, де ключовими є туристичне підприємство та його споживачі. У межах системи управління якістю туристичних послуг система виробництва послуг не просто функціонує, а взаємодіє із системою споживання послуги, вони взаємно впливають одна на одну, формуючи загальне уявлення про концепцію управління якістю туристичних послуг.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Денисенко М.П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М.П. Денисенко, Н.М. Терещенко // Наукові праці МАУП. 2014. Вип. 1. С. 134–138.
2. Панчук А.П. Туристична індустрія України / А.П. Панчук, І.В. Панчук // Інноватика у вихованні. 2017. Вип. 5. С. 154–161.
3. Таньков К.М. Концептуальні аспекти формування системи інтегрованого управління якістю туристичних послуг / К.М. Таньков, Г.М. Чепурда // Проблеми економіки. 2014. № 1. С. 259–264.
4. Шиманська В.В. Стратегічне управління якістю туристичних послуг в межах розвитку туристичного комплексу України: теоретичні аспекти / В.В. Шиманська. // Економіка. Управління. Інновації. 2015. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44.
5. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www2.unwto.org>

REFERENCES

1. Denisenko M.P. & Tereshchenko N.M. (2014). Formuvannya systemy upravlinnya yakisty posluh u sferi turizmu [Formation of a quality management system for tourism services] Naukovi pratsi MAUP. Scientific works of MAUP, 1, 134–138 [in Ukrainian].
2. Panchuk A.P. & Panchuk I.V. (2017). Turystychna industriya Ukrayiny [Tourism Industry of Ukraine] Innovatyka u vykhovanni – Innovation in upbringing, 5, 154–161[in Ukrainian].
3. Tan'kov K.M. & Chepurda G.M. (2014). Kontseptual'ni aspekty formuvannya systemy intehrovanoho upravlinnya yakisty turystychnykh posluh [Conceptual aspects of forming a system of integrated management of the quality of tourist services] Problemy ekonomiky – Problems of Economics, 1, 259–264 [in Ukrainian].
4. Shimans'ka V.V. (2015). Stratehichne upravlinnya yakisty turystychnykh posluh v mezhakh rozvytku turystychnoho kompleksu Ukrayiny: teoretychni aspekty [Strategic management of the quality of tourist services within the development of the tourist complex of Ukraine: theoretical aspects] Ekonomika. Upravlinnya. Innovatsiyi – Economics. Management. Innovations, 1 Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2015_1_44 [in Ukrainian].
5. The official website of the World Tourism Organization. Retrieved from: <http://www2.unwto.org> [in English].