

ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОДЕССКОМ РЕГИОНЕ

В статье дается описание основных моментов формирования системы управления качеством гостиничных услуг как важнейшей составляющей конкурентоспособности туристической сферы Одесского региона. Рассматриваются критерии результативности функционирования системы управления качеством гостиничных услуг, обеспечивающие возможность конкретизировать и сконцентрировать усилия на корректировании качества отдельных параметров.

Ключевые слова: гостиницы, система качества услуг, конкурентоспособность, туристический бизнес.

Постановка проблемы. На современном этапе экономического развития в мире повсеместно происходит увеличение значения сферы услуг. Украина, как страна с большим потенциалом, также подвержена этой тенденции. Сектор гостиничных услуг является на сегодняшний день наиболее динамично развивающимся сектором экономики Украины [2, с. 5].

Особенностью туристического бизнеса Одесской области является наличие большого количества культурно-исторических памятников, а также наличие морского побережья. Существует зависимость активности туристского сезона от погодно-климатических условий континентального климата. Однако большинство гостиничных хозяйств Одесской области даже в летний период остается незагруженными, что свидетельствует о проблемах управления.

Все вышеизложенное является аргументом необходимости рассмотрения проблем, связанных с повышением качества предоставляемых гостиницами услуг в Одесском регионе.

Научная новизна статьи представлена перспективными направлениями, использование которых позволит повысить конкурентоспособность гостиничного хозяйства Одесского региона, тем самым увеличить эффективность его функционирования.

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросами, связанными с социально-экономическим проблемами развития гостеприимства, основным принципам функционирования сферы услуг, взаимосвязи туризма с другими отраслями экономики занимаются такие ученые, как Н.Безрукова, Ю.Ф.Волков, М.А.Ананьев, Е.С.Бирюков, Е.А.Джанджугазова. Непосредственно вопросам качества гостиничных услуг посвящены труды Боуэна Дж., Берри Л., Гаврильчак И.Н., Гордиенко Г.А., Исаева Г.А., Качанова В.С., и др. Проанализировав работы этих авторов, следует сказать, основным принципом работы гостиниц на сегодняшний день выступает полное удовлетворение потребностей клиентов; а основной тенденцией является глобализация и концентрация гостиничного бизнеса.

Следует заметить, что за последнее время теоретическая база по гостиничному хозяйству значительно расширилась, однако еще существует целый ряд нерешенных вопросов.

Выделение нерешённых частей проблемы. Несовершенство предоставляемых гостиницами услуг приводит к снижению спроса в гостиничной сфере Одесского региона. Поэтому необходимо выявить проблемы рынка гостиничных услуг, а также определить пути их решения.

Цель работы. Цель данной работы состоит в анализе современного состояния гостиничного хозяйства Украины в целом и Одесской области в частности, а также существующих проблем в сфере качества гостиничных услуг и рассмотрении перспективных направлений развития.

Изложение основного материала. Гостиничная индустрия Украины представляет собой одну из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики с высокой степенью доходности. Этому способствует насыщение сегментов рынка недвижимости с минимальным сроком окупаемости, стабильное увеличение спроса на гостиничные услуги и увеличение капитала, который может быть вложен в развитие гостиничной индустрии. Положительно влияет приближение границ ЕС к границам Украины и постепенная интеграция государства в европейское и мировое сообщество. Также наблюдается постепенный рост бизнес-активности внутри страны. Растет общая туристическая привлекательность Украины [6, с.10].

Необходимым условием эффективного использования рекреационного потенциала Одесского региона является применение адекватных современным рыночным условиям технологий производства компонентов совокупного туристского продукта, его продвижения и обращения, а так же управления данными процессами. Ключевым элементом последнего является реализация модели структурной политики, включающей в себя проведение рыночных преобразований в сочетании с мерами экономико-правовой защиты субъектов, участвующих в создании качественного, конкурентоспособного продукта в составе территориальных комплексов туристской специализации.

На сегодняшний день существует необходимость и возможность на начальном этапе реализации применение комплекса мер-стимуляторов, направленных на создание нормативно-правового и методического базиса управления качеством на уровне территории, стабилизацию состава действующих гостиничных предприятий по критерию качества на основе структурирования субъектов хозяйствования по возможности участия в системе в кратко-, средне- и долгосрочном периоде. Реализация мероприятий данного этапа должна осуществляться параллельно процессу формирования организационной среды и развития инфраструктуры территориального управления качеством (второй этап). Так как фактически они взаимодополняют друг друга. По уровню затрат меры первого и второго этапов относятся к категории мало и средне затратных. Стадии формирования системы управления качеством гостиничных услуг представлены в таблице 1 [2, с.8].

Таблица 1

Стадии формирования системы управления качеством гостиничных услуг

Целевые установки	Формирование структурного, нормативно-правового и методического базиса управления качеством гостиничных услуг	Построение организационной среды управления качеством гостиничных услуг	Обеспечение эффективности управления качеством гостиничных услуг в долгосрочной перспективе
Компоненты	Уполномоченные органы	Уполномоченные	Уполномоченные

субъекта, участвующие в реализации	государственного и местного управления, высшие исполнительные органы субъектов хозяйствования, объединения производителей и потребителей гостиничных услуг	органы регионального и местного управления, высшие исполнительные органы субъектов хозяйствования, объединения потребителей и производителей гостиничных услуг	органы регионального и местного управления, высшие исполнительные органы субъектов хозяйствования
Прогностический управленческий и социально-экономический эффект	1.Стабилизация состава гостиничных предприятий по уровню сервиса; 2.Нормативное закрепление идеологии качественного обслуживания; 3.Целостность гостиничного хозяйства современному ресурсному базису; 4.Гориз. и вертик. кооперация субъектов по управлению качеством; 5. Методологич. и методик. единство управления качеством. 6. Структурирование инфраструкт. управл. качеством гостиничных услуг.	1.Рост управляемости гостинич. хозяйства в части обеспечения уровня качества; 2.Повышение оперативности управления; 3.Усиление ответственности за качество обслуживания; 4.Минимизация ресурсопотребл.; 5.Повышение привлекательности гостиничных услуг для туристов; 6.Стабилиз. экономич. положения хоз. субъектов; 7.Перспективный рост бюджетной отдачи гостиничного хозяйства.	1.Развитие инструментов трансформации гостиничного хозяйства, связанное с этим повышение общей управляемости; 2.Расширение рыночной интеграции гостиничного хозяйства с отраслями – сателлитами; 3.Стабилизация социально-экономического положения территории за счет: –создания рабочих мест; –повышения жизненного уровня населения;
Комплекс мер	Организационно-правовые меры: -создание благоприятствующего режима для субъектов, -совместное участие в программно-методическом и нормотворческом процессе.	Организационно-экономич меры: –создание системы хозяйственного консультирования -внедрение системы мониторинга -реализация совместного маркетинга; -регулирование процессов ценообразования, дифференциация тарифов; -льготное кредитование;	Финансово-экономические: –бюджетное финансирование; –предоставление налоговых льгот; -развитие системы муниципального заказа на услуги соответствующего качества; -редоставление целевых бюджетных кредитов под создание рабочих мест.

		-инвестиционные гранты на реализацию мер по управлению качеством.	-инвестиционные гранты на реализацию мер по управлению качеством.
Уровень затрат	Преимущественно низкий	Средний, с тенденцией к росту	Высокий

Бремя затрат не возлагается на какую либо одну группу элементов субъекта, будь-то структуры государственного, местного управления или субъекты хозяйствования, а имеют паритетный характер. Причем, в настоящее время существует развитая нормативно-правовая база, определяющая возможность и необходимость их осуществления. Бремя прямых затрат может быть возложено на бюджет территории в рамках существующих предметных статей, предусматривающих обязательные ассигнования на проведение единой маркетинговой политики Одесского региона, в том числе на проведение комплексной рекламной компании, поддержку малого и среднего бизнеса, а так же по статьям финансирования выполнения обязательных функций управления. В целях решения поставленных задач регулирования системы могут быть задействованы и целевые программы развития территории регионального и национального уровня. Являясь в своей основе индикативными (рекомендательными), они, тем не менее, определяют не только задачи стратегического развития, но и саму совокупность мер, возможных к реализации в ее рамках, что представляется достаточно важным для эффективного планирования системы на будущее [2, с.3].

В условиях ограниченности ресурсной базы местного и государственного управления, целесообразным является уход от традиционной схемы изначального стимулирования на основе предоставления каких-либо финансово-экономических льгот, поскольку, это повсеместно своим следствием имеет такой негатив как привыкание хозяйствующих субъектов к «бюджетному крану» и отвлекает ограниченные ресурсы. Бюджеты всех уровней должны играть роль доноров только в части инициирования рыночных процессов, предоставляя возможность экономическим системам развиваться за счет имеющихся внутренних и возможных к привлечению извне ресурсов. В этой связи, комплекс высоко затратных мер (третий этап) как необходимых к реализации как стабилизирующих процесс управления качеством гостиничных услуг в долгосрочной перспективе, совпадающей с потерей первичной положительной инерции первоначальных мероприятий. Реализация данных мер как основных на начальном этапе не будет иметь должных стимулов, так как создает, прежде всего, «тепличные» условия.

Формирование эффективных информационных потоков должно стать одной из стимулирующих функций, реализуемых государством и направленных на обеспечение устойчивости процесса получения и обработки необходимых данных о состоянии и тенденциях развития параметров внешней среды. При этом формируемые информационные потоки должны носить обоюдонаправленный характер в целях обеспечения информационного обмена не только касательно необходимой для хозяйствующих субъектов информации, но и относительно отслеживания конкретных результатов принимаемых организационных, управленческих решений, их эффективности.

Реализация необходимого информационного обеспечения компонентов системы управления никоим образом не направлена на подмену функций, выполняемых системой государственной статистики, а на их дополнение.

Логически целесообразным измерителем эффективности системы является достижение желаемого, необходимого и возможного уровня качества объекта

управления с учетом конкретных условий развития научно-технического прогресса, производительных сил и культуры потребления. Математически это может быть формализовано как:

$$F(X(t)) \rightarrow F(X(t))_{max} \quad (1),$$

где $F(X(t))$ – значение функции качества множества параметров гостиничной услуги, процессов его обеспечения и отношений между этими элементами (X) в момент времени t .

По своей природе функция качества $F(X(t))$ определяется множеством статических и динамических переменных, взаимодействие которых носит зачастую вероятностный характер.

В результате сопоставления фактического и нормативного уровня качества могут быть исчислены агрегированные показатели качества параметров гостиничных услуг. Динамика этих показателей может рассматриваться в качестве критерия результативности функционирования системы управления качеством гостиничных услуг.

Используя инструменты факторного анализа, органы управления имеют возможность конкретизировать и концентрировать управленческие усилия по коррекции качества отдельных параметров, а так же делегировать полномочия по сферам компетенции в зависимости от управляемости или неуправляемости конкретных параметров в рамках первичного звена.

Выводы по результатам работы и перспективы дальнейшего развития. Проблемы повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса укрупнено можно подразделить на следующие:

- проведение исследований по формированию принципов управления гостиничным бизнесом в рыночных условиях;
- применение к менеджменту и разработке управленческих решений основных научных подходов (системного, маркетингового, функционального, воспроизводственного, нормативного и др.);
- переработка стандартов ISO серии 9000 по системам качества с целью их увязки с целым — конкурентоспособностью и дополнения такими научными подходами, как маркетинговый, функциональный, воспроизводственный и др., охватывающими большинство аспектов управления;
- ориентация развития гостиничного бизнеса преимущественно на инновационный путь развития и др.

В условиях рынка и конкуренции развитые страны мира воспринимают высокое качество как стратегический коммерческий императив и самый значимый источник национального богатства. Только на его основе предприятие может выжить в условиях конкуренции и получать необходимую прибыль. Поэтому представляется вполне объективным, что деятельность по повышению и обеспечению качества в условиях рыночных отношений должна быть приоритетной.

Таким образом, подводя итог всему вышесказанному, можно сделать вывод, что актуализируя «качество» в роли одного из основных факторов успешности для украинской индустрии туризма в целом, и гостиничного хозяйства в частности, в качестве базовой рассматривается гипотеза о возможности и необходимости управления процессами обеспечения требуемого его уровня с точки зрения взаимосвязанного функционирования интегрированных в подсистему субъекта элементов, синергетически определяющего эффективность территориальной системы управления качеством гостиничных услуг

При условии формирования системы управления качеством гостиничных услуг Одесский регион может стать новым равноправным участником мирового рынка гостиничных услуг.

Список использованной литературы:

1. Международные гостиничные сети в Украине [Электронный ресурс]. — Украинский туризм. — 2005. — № 5. — Режим доступа: <http://www.hoteliero.com/ru/articles/hotel-chains/>
2. Гостиничный рынок Украины: проблемы роста [Электронный ресурс]. — Сайт Гостиничный и ресторанный бизнес «Незабаром». — 2007. — Режим доступа:
3. Проблемы и перспективы развития гостиничного рынка Украины [Электронный ресурс]. — Сайт Work in Hotel. — 2010. — Режим доступа: <http://www.workinhotel.com/blogs/entry/1324/>
4. Международные гостиничные сети активно идут в Украину, но не рискуют [Электронный ресурс]. — BIZKIEV. — 2008. — Режим доступа: <http://bizkiev.com/content/view/299/613/>
5. Реалии и перспективы гостиничного сегмента Киева [Электронный ресурс]. — Недвижимость в Украине. — 2008. — Режим доступа: http://vukraine.com.ua/news/content/realii_i_perspektivy_gostinichnogo_segmenta_kieva
6. Обзор рынка гостиниц и гостиничных комплексов Украины [Электронный ресурс]. — Сайт Hotel Market. — 2008. — Режим доступа: <http://www.hotelmarket.com.ua/published/hotel/obzor.html>.

РУДИНСЬКА О.В., ГУРТОВА О.С. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОДЕСЬКОМУ РЕГІОНІ

У статті дається опис основних моментів формування системи управління якістю готельних послуг як найважливішої складової конкурентоспроможності туристичної сфери Одеського регіону. Розглядаються критерії результативності функціонування системи управління якістю готельних послуг, що забезпечують можливість конкретизувати і сконцентрувати зусилля на корегуванні якості окремих параметрів.

Ключові слова: готелі, система якості послуг, конкурентоспроможність, туристичний бізнес.

RUDINSKAYA E.V., GURTOVAYA O.S. PROBLEMS AND WAYS OF IMPROVING THE QUALITY OF HOTEL SERVICES IN THE ODESSA REGION

This article describes the highlights of the formation of a quality management system of hotel services as the most important component of competitiveness of tourism in Odessa region. Examines the criteria of the performance of quality management system of hotel services, which enable precise and concentrate on adjusting the quality of individual parameters.

Keywords: hotels, system quality management, competitiveness, tourism.