

Рыкунова О.М., Жаворонкова О.Р. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Введение. Актуальность данного исследования в области анализа качества обусловливается необходимостью в нынешних условиях перехода к рыночным отношениям поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления качеством в сфере гостиничного хозяйства. Важным инструментом государственной защиты прав и интересов потребителей является стандартизация гостиничных услуг. Ряд ученых, таких как Кардаш В.Я., Крылова Г.Д., Мигачев Б.С., Трофимов К., Хорозова М.О. рассматривали проблему стандартизации систем качества сферы услуг, которая стимулирует четкую организацию работы предприятия по улучшению качества. При этом стандарты должны признавать возможность нововведений, способствующих повышению качества продукции и совершенствованию самих систем, новые составляющие системы "законными" и не препятствующими ее сертификации.

Стандартизация служит для достижения оптимальной степени упорядоченности той или иной области посредством использования установленных норм, правил, положений для решения существующих задач, которые являются актуальными в современных условиях [2].

Цель статьи направлена на исследование сертификации и стандартизации качества услуг в гостиничном хозяйстве.

Основной материал. В условиях возникновения рыночных отношений в Украине сертификация становится практически единственным средством защиты потребителя. На ряду с традиционными методами и средствами обеспечения качества услуг все более широкое распространение получает сертификация.

Цели сертификации в сфере услуг - защита потребителей туристических и гостиничных услуг от недобросовестной деятельности организаций, которые их предлагают; защита жизни, здоровья гостя; подтверждение заявленных показателей качества туристского обслуживания; формирование благоприятной общественной, правовой и экономической среды для интенсивного развития туристического и гостиничного бизнеса; выработка мер государственной поддержки туризма как важного сектора экономики.

В 1987 году Международной организацией по стандартизации (ISO) была разработана серия стандартов на систему качества ISO 9000. В их основу был положен стандарт BSI 5750 Британской организации по стандартизации, который в свою очередь брал свое начало от американских стандартов качества в сфере услуг (MIL-Q9858), принятых в конце 50-х годов министерством обороны США [2].

В настоящее время системы качества получают все большее распространение. Наличие сертифицированных систем качества зарегистрировано на фирмах 90 стран. В мире уже насчитывается около 300000 организаций, которым выданы сертификаты на соответствие МС ISO 9000. Только за период с 1995 года по 1999 год их количество возросло почти в три раза [3].

Любая структура гостиничного предприятия обречена на неудачу, без применения на предприятии стандартов обслуживания. Стандартизация работ по обслуживанию делает работу каждого участника процесса максимально эффективной, и упрощает контроль над качеством работ. Разработка стандартов – процесс индивидуальный, но основу структуры можно представить именно так:

- общие стандарты (стандарт управления гостиницей, стандарт качества, торговая марка и др.);
- внутренние стандарты Отделов обслуживания гостиницы (служба приема и размещения, обслуживание номеров, ресторанное обслуживание, конференц обслуживание);
- внутренние стандарты Отделов поддержки гостиницы (финансовая служба, информационные технологии гостиницы, отдел кадров);
- технические стандарты (строительные требования гостиницы, область применения, территория, здание гостиницы, функциональные зоны, инженерно-технические решения, требования к эксплуатации).

Нужно заметить, что разработка стандартов дело сложное и кропотливое, а внедрение их может быть длительным и болезненным, но результатом будет четкий, качественный и главное, непрерывный цикл обслуживания гостей.

Доля услуг в мировой торговле составляет более 35%; по прогнозам экспертов к 2009г. объем торговли услугами превысит объем торговли товарами. На сегодняшний день самые крупные экспортеры услуг - США и западноевропейские страны, однако азиатские страны (Китай, Таиланд) по ежегодному приросту экспорта услуг занимают первое место в мире (в основном за счет телекоммуникаций и передачи информации) [4].

В Украине доля услуг во внутреннем валовом продукте приближается к 30%. Начиная с 1993 г. Украина начала поэтапно введение обязательной сертификации услуг в соответствии с законами "О защите прав потребителей" и "О сертификации продукции и услуг" [1]. Сертификация услуг невозможна без их стандартизации. Стандартизация в сфере услуг - это также способ обеспечить защиту интересов потребителей в аспектах безопасности для жизни и здоровья человека и экологии.

Как объект стандартизации, услуга представляет определенную трудность, поскольку не все ее характеристики могут быть выражены количественно. Объектом стандартизации являются конкретные гостиничные услуги: прием и размещение гостей, услуги горничной по уборке номеров, услуги питания. В этом же состоит и особенность сертификации услуг.

Областью стандартизации является совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации. Например, гостиничная индустрия.

Сертификацию услуг в Украине имеют право проводить предприятия, официально аккредитованные как органы по сертификации в государственной системе сертификации на проведение работ по сертификации конкретного вида услуг. После получения пакета документов об обязательной сертификации, в течение срока действия сертификата орган по сертификации проверяет, продолжает ли услуга отвечать требованиям, на которые она была сертифицирована, путем проведения проверок технического надзора. Согласно законодательству наряду с обязательной сертификацией допускается добровольная сертификация услуг. Добровольная сертификация услуг проводится по инициативе физических или юридических лиц на договорных условиях между заявителем и органом по сертификации в системах добровольной сертификации.

Добровольная сертификация для гостиничных предприятий может являться еще одним важным фактором для формирования конкурентной позиции на рынке гостиничных услуг и достижением в получении положительного имиджа. Для поддержания имиджа и выполнения своих внутренних требований и стандартов качества предоставления гостиничных услуг каждая гостиничное предприятие имеет свою стандартную систему соглашений, которые он потребует заключить с собственником гостиницы, инвесторами и даже кредиторами, прежде чем приступить к управлению гостиницей. Так же важно добровольная сертификация имеет значение при выходе на новые рынки, в том числе и на международные.

По расчетам экспертов, к 2010 г. до 70% деловой активности переместится в сферу услуг [4]. Конкуренция на этом рынке постоянно усиливается как из-за расширения видов предлагаемых услуг, так и по причине постоянного увеличения производителей однотипных услуг.

Выводы. Качество гостиничных услуг, так же как и на товарных рынках, стало определяющим фактором ее конкурентоспособности; вот почему сертификация услуг как объективная оценка их качества достаточно широко развита в зарубежных странах.

Определенным достижением мирового опыта по оценке услуг можно считать принятие ИСО международного стандарта ИСО 9004-2 "Руководящие указания по услугам", который является методической основой для национальной стандартизации и сертификации услуг.

Источники и литература:

1. Калита П.Я. Системы качества и международные стандарты ISO серии 9000. Часть 2. Общие рекомендации по разработке, внедрению и сертификации систем качества. – К: Украинская Ассоциация качества, Межотраслевой центр качества "ПРИРОСТ", 1996. – 91с.
2. Кардаш В.Я. Стандартизация и управление качеством продукции. – К.: издательское объединение «Вища школа», 1995.
3. Момот А.И. Проблемы сертификации систем качества: Учебное пособие для вузов. – Донецк: ДонГУТУ, 2000.
4. Шаповал М.І. Менеджмент якості: Підручник. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2008. – 475с. – (Вища освіта ХХІ століття).

Сейтумеров М.С.

МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ СЕБЕСТОИМОСТЬЮ ПРОДУКЦИИ И ПОИСК ЭФФЕКТИВНЫХ ПУТЕЙ ЕЕ СНИЖЕНИЯ НА ОСНОВЕ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА

Введение. В настоящее время в условиях кризиса всей мировой экономической системы становится важным для предприятий Украины - эффективная организация производства. Кризис ставит в тяжелое положение не только предприятия, но и потребителей, от уровня покупательской способности которых зависят объемы продаж производимой продукции. И в новых условиях выживание возможно только при увеличении эффективности работы предприятия, минимизации издержек и максимизации прибыли. Таким образом, получение наибольшего эффекта с наименьшими затратами, экономия трудовых, материальных и финансовых ресурсов зависят от того, как решает предприятие вопросы снижения себестоимости продукции.

Постановка проблемы. Проблема снижения себестоимости продукции на предприятиях находится в центре внимания многих ученых. Среди таких целесообразно выделить: Барановская Е.А. [6], Грещак М. [4], Захаревич Е.С. [6], Коцюба О.С. [4], Пустовит А. [3], Пузанова Т.В. [6]. Авторы многочисленных работ по данной проблематике считают, что успех предприятия в снижении себестоимости зависит от правильности выбора метода учета затрат на предприятии, а также контроля и постоянного поиска оптимизированных путей снижения себестоимости продукции. В свою очередь необходимо отметить, что себестоимость - это неустойчивая категория, которая требует управления, координирования и контроля. Основными проблемами, которые необходимо исследовать в данной сфере, по нашему мнению, является постоянное совершенствование механизма формирования затрат и поиск эффективных путей их снижения.

Цель данной статьи – раскрытие особенностей методов учета и управления затратами, а так же выявление современных путей их снижения на основе зарубежного опыта.

Результаты исследования. На сегодняшний день сложилось четкое понимание себестоимости производственной продукции, как выраженные в денежной форме текущие расходы предприятия на ее производство. Эффективность снижения себестоимости продукции и услуг прежде всего обеспечивается не контролем затрат ресурсов, а поиском и внедрением кардинально улучшенных способов осуществления производ-