24. Энциклопедический словарь /Гл. ред Б.А. Введенский. Т. 2. ММ.: Советская энциклопедия, 1964. 736 с.
25. Drucker P.F. Innovation and Entrepreneurship: Practices and Principles. Oxford: Butter worth Heinemann, 1985. 277 p.
26. http://galactic.org.ua/clovo/p_r2.htm

Кальченко Л.А., Подоляк Я.В.

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

При переходе экономики нашей страны на рыночные отношения качество стало самым значимым показателем конкурентоспособности предприятий. Именно для выживания в современных рыночных условиях перед предприятиями всех видов деятельности стоит главная задача обеспечение потребителей соответствующего качества товаров и услуг.

Гостиничный бизнес является достаточно перспективным для украинского рынка, так как он развивается с каждым днем и способен приносить неплохой доход в бюджет государства и предпринимателей. Жесткая конкуренция на рынке гостиничных услуг вынуждает руководителей предприятия создавать или совершенствовать существующую систему качества гостиничных услуг. Поэтому проблема качества услуг в гостиничном бизнесе является весьма актуальной.

Разработка системы качества гостиничных услуг не возможна без предварительной оценки качества услуг на исследуемом предприятии. Оценка качества гостиничных услуг является сложной задачей. В большинстве литературных источников описывается оценка качества продукции. Оценить качество услуги трудно, т.к. к свойствам услуги в отличие от продукции относятся неосязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость качества и неспособность к хранению.

В данном исследовании ставится цель разработать систему качества услуг на предприятии гостиничного бизнеса.

Предметом исследования является оценка качества гостиничных услуг. Объект гостиничные услуги.

Задачами исследования являются:

1) определение сущности качества гостиничных услуг и системы управления качеством гостиничных услуг;
2) выбор метода оценки качества гостиничных услуг на предприятии;
3) выявление критериев, характеризующих качество гостиничных услуг, необходимых для оценки качества услуг в гостинице;
4) анализ результатов оценки качества гостиничных услуг;
5) разработка рекомендаций по улучшению качества гостиничных услуг.

Понятие «качество» обозначает совокупность свойств и характеристик услуги, соответствующих определенным стандартам и удовлетворяющие требованиям потребителей.

Услуга это совокупность взаимосвязанных и взаимосогласованных процессов и процедур, которые выполняются в соответствии с определенными правилами, и направлены на достижение поставленных целей.

Качество услуг представляет собой совокупность свойств и характеристик результата взаимосвязи процессов и процедур, которая характеризуется жестким соблюдением определенных правил и требований потребителей. Как было указано выше, качество услуг должно соответствовать определенным стандартам.

В стандартах на гостиничные услуги определены следующие основные требования:

- требования к главным параметрам услуг;
- требования к основным показателям уровня качества услуг;
- требования к основным показателям времени оказания услуг;
- требования к комплексности и условиям оказания услуг;
- требования безопасности оказания услуг для жизни, здоровья и имущества;
- требования охраны окружающей природной среды при оказании услуг;
- требования к правилам приемки результатов оказания услуг;
- требования к методам, методикам и средствам контроля регламентированных параметров и показателей качества услуг.

Перечисленные требования являются общими для гостиничных услуг. Кроме этого, согласно классификации гостиниц каждой категории соответствуют определенные требования Межгосударственного стандарта туристско экскурсионного обслуживания.

Сертификация гостиничных услуг представляет собой документальное подтверждение соответствия предоставляемых услуг определенным требованиям, конкретным стандартам и техническим условиям. Документом, удостоверяющим качество, является сертификат. Но сертификация имеет недостаток это использование недостаточно конкретных критериев оценки.

Гостиничные услуги персонифицированы и отличаются массовостью. На качество гостиничных услуг влияет как внешняя, так и внутренняя среда предприятия. К факторам внешней среды на макроуровне относятся технологические, исторические, культурные, организационные, правовые, социальные, политиче-

ские и международные факторы. На микроуровне к таким факторам относятся поставщики, конкуренты, посредники и потребители. Среди внутренних факторов, влияющих на качество гостиничных услуг, можно выделить маркетинговую политику предприятия, наличие и состояние материально технической базы, характер и состояние человеческих ресурсов, управление персоналом на предприятии, информационный фактор и др.

Ученые выделяют два подхода к определению качества услуги. Первый подход заключается в определении качества обслуживания на основе оценивания полезных характеристик самого процесса предоставления услуги. Второй подход состоит в оценке недочетов, которые возникли в процессе предоставления услуги.

Система качества услуг представляет собой совокупность процедур, процессов, структур и ресурсов, которая обеспечивает управление качеством услуг.

Что же мы понимаем под определением «управление качеством»? Прежде всего, это процесс планирования, организации и контроля процедур, ресурсов и структур, необходимых для достижения целей в области качества.

Управление качеством включает в себя три элемента: субъект управления качеством, объект управления качеством и сам механизм управления качеством, т.е. процесс воздействия субъекта на объект. Как и любой процесс управления, управление качества осуществляется путем реализации управленческих функций.

Согласно ИСО 8402, к функциям управления качеством относят: политику в области качества, планирование качества, обучение и мотивацию персонала, контроль качества, разработку необходимых мероприятий и их реализацию, принятие решений руководством предприятия, взаимодействие с внешней средой.

Основной задачей управления качеством в гостиничном бизнесе является обеспечение качества предоставляемых гостиничных услуг. Обеспечение качества услуг это процесс выполнения функций управления качеством с помощью процедур, структур и ресурсов, которые направлены на соответствие услуги требованиям качества.

Необходимо отметить, что согласно ИСО 9000 в систему качества входят только те элементы, которые в наибольшей степени влияют на качество. В гостиничном бизнесе к обеспечивающим элементам относятся: наличие соответствующей материально-технической базы, квалифицированный персонал и функции управления качеством. Материально-техническая база и квалифицированный персонал являются основой предоставления гостиничных услуг.

Наличие и состояние материально технической базы гостиницы существенно влияют на уровень качества предоставляемых услуг. Для повышения качества гостиничных услуг необходимо способствовать постоянному развитию материально-технической базы гостиниц с учетом их специализации и международных требований к уровню комфортности проживания.

Организация работ по управлению качеством услуг на предприятиях предполагает создание систем обеспечения качества услуг, и принятие необходимых мер по обеспечению их эффективного функционирования. Субъектом управления качеством является основа системы качества служба качества на предприятии.

Прежде чем разработать систему качества на предприятии гостиничного бизнеса необходимо провести оценку состояния качества услуг на данном предприятии.

Руководство гостиницы должно назначить комиссию по оценке качества услуг. Большое значение имеет оценка со стороны потребителя: его реакция, претензии и предложения.

В исследовании будет использоваться экспертная оценка качества гостиничных услуг. Преимуществами экспертной оценки являются объективность, усредненная оценка и возможность оценки качества услуг, предоставляемых отдельными подразделениями гостиницы.

Задачами экспертной оценки являются:

1) обеспечить объективную оценку объекта экспертизы;
2) выработать альтернативные варианты решений;
3) выбрать наиболее эффективное решение.

Элементами экспертной оценки являются: критерии, характеризующие объект оценки, использование шкал, с помощью которых оценивается каждый из критериев и принципы выбора, по которым определяется общая оценка или производится сравнительная оценка предпочтительности альтернативных вариантов. Набор таких критериев должен обладать следующими свойствами: полнотой, действенностью, разложимостью, неизбыточностью и минимальной размерностью.

Для оценки качества гостиничной услуги используем многокритериальный метод экспертной оценки. Его суть заключается в выявлении критериев, характеризующих объект оценки и оценивание наиболее важных критериев. При использовании многокритериального метода целесообразно построение дерева критериев, которое будет состоять из иерархических уровней.

Интегральным критерием в оценке гостиничных услуг выступает качество гостиничной услуги. Критериями качества гостиничной услуги являются такие характеристики, как стоимостная характеристика услуги, содержательность услуги, профессиональное обслуживание и обеспеченность материально техническими ресурсами.

Каждая из перечисленных критериев на более низком иерархическом уровне будет иметь свои подкритерии. Стоимостная характеристика выражает соответствие цены за услугу требованиям стандартов и по-

требителей. Критериями содержательности услуг является полный и дополнительный наборы услуг. При оценке профессионального обслуживания учитываются такие критерии, как опыт работы, выполнение должностных обязанностей и знания в гостиничной сфере деятельности. Подкритериями обеспеченности материально техническими ресурсами являются комплектование материально технической базы в соответствии со стандартами и состояние материально технической базы.

Для оценки данных критериев будем использовать вербально числовую шкалу. Так как, категории гостиниц обозначаются звездами, то в данной шкале каждой звезде будет соответствовать свое описание градаций и числовые значения, соответствующие этим градациям.

Если совокупный результат оценки качества будет меньше среднего показателя, значит уровень качества гостиничных услуг низкий. Если равен показателю качество среднего уровня. Результат выше среднего показателя означает, что уровень качества услуг в данной гостинице высокий.

Для оценки качества предоставляемых гостиничных услуг со стороны потребителя можно использовать такой метод экспертной оценки как анкетирование.

Выводы

Оценка качества гостиничных услуг позволит определить, на каком уровне находится качество предоставляемых услуг в конкретной гостинице. На основе ее результатов разрабатывается система управления качеством в гостинице, целью которой является повышение уровня качества услуг. Такая оценка дает возможность выделить недочеты в области качества гостиничных услуг. Отсутствие недочетов это главный шаг на пути к достижению высокого качества.

Источники и литература

1. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М., Ассоциация авторов и издателей "Тандем"., "ЭКМОС", 1988г.
2. Гуляев В.Г. "Организация туристской деятельности". Учебное пособие. М., "Нолидж", 1996г.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М. ООО «Вершина»,2005. 176с.
4. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: Учебник. М. : Дело, 2000. 392с.
5. Литвак Б.Г. Экспертные технологии в управлении:Учебн.пособие. 2-е издание, испр. и доп. М.: Дело, 2004. 400 с.
6. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. М.: Издательство «Дело и сервис», 1999. 160 с.
7. Современное управление. Энциклопедический справочник. Том второй. М.: «Издатцентр», 1997. 576с., ил.

Пожарицкая И.М.

ОРГАНИЗАЦИЯ ФИНАНСОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ КОРПОРАЦИЙ

Реформирование финансовой системы Украины предъявляет новые требования к организации финансовых отношений, в том числе, и на государственных предприятиях.

Вопросы управления финансами государственных предприятий рассматривали различные украинские ученые финансисты: Билык М.Д.[3,7], Крутик А.Б. [6], Опарин В.М.[6]. Однако, с принятием Гражданского кодекса Украины [1] и переходом на международные стандарты статистического учета и отчетности [2] изменились некоторые подходы к организации финансов, расширились границы финансовых отношений предприятий государственной формы собственности. И только проф. Зятковский И.В. рассматривал финансовые аспекты с учетом обновления законодательной базы, регулирующей финансовые отношения предприятий различных форм собственности [5]. Однако, вопросы организации финансов государственных предприятий были изучены им поверхностно.

Целью статьи является совершенствование вопросов организации финансов государственных предприятий с учетом изменений в нормативно правовой базе Украины.

Согласно статистическому признаку классификации основным видом юридических лиц как институциональных единиц являются корпорации (унитарные и корпоративные) [2].

Согласно ст. 63 Гражданского кодекса Украины унитарное предприятие создается одним учредителем, который выделяет необходимое для него имущество, формирует в соответствие с законом уставный фонд, неразделенный на доли, утверждает устав, распределяет доходы. Унитарными являются предприятия государственные, коммунальные, предприятия, основанные на собственности объединений граждан, религиозной организации или на частной собственности учредителя [1].

Корпоративное предприятие создается, как правило, двумя или более учредителями по их совместному решению (договору), действует на основе объединения имущества и/или предпринимательской деятельности учредителей, их совместного управления делами на основе корпоративных прав. Корпоративными являются коллективные предприятия, предприятия, которые создаются в форме хозяйственного общества, в том числе основанные на частной собственности двух или более лиц.

Классификация унитарных (квазикорпораций) и корпоративных предприятий (корпораций) согласно действующему законодательству по организационно правовой форме, форме собственности и праве на имущество представлена в табл.1.