

Практичне значення полягає в тому, що теоретичні положення, викладені в роботі доведені до рівня конкретних практичних пропозицій і рекомендацій по вдосконаленню кредитного механізму реалізації фінансової стратегії розвитку великого промислового регіону. Отримані в роботі наукові результати, концептуальні положення, запропонований комплекс механізмів вдосконалення кредитного механізму носять універсальний характер і можуть бути використані для всіх підприємств.

#### Джерела та література:

1. Кравчук О. М. Фінансова діяльність суб'єктів підприємництва / О. М. Кравчук. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 504 с.
2. Слепов В. А. Финансовая политика компании / В. А. Слепов, Е. И. Громова, И. Т. Кери. – М. : Экономистъ, 2005. – 283 с.
3. Шиян Д. Банківське кредитування та економічна динаміка / Д. Шиян // Банківська справа. – 2009. – № 1. – С. 27-38.

### Господинова М.П., Жаворонкова О.Р., Шкробтак А.И. ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

УДК 338.486:005.6

**Постановка проблемы.** Становление рыночной экономики и появление в Украине высокодоходных слоев населения обусловило интерес к повышению качества туристических услуг. Кроме того, туризм во многих развивающихся странах играет большую роль в формировании валового внутреннего продукта, в обеспечении занятости населения и активизации внешнеторгового баланса. Туризм оказывает также огромное влияние на развитие различных ключевых отраслей экономики и является одним из самых прибыльных видов бизнеса в мире. Поэтому так необходимо в нашей стране развитие данной отрасли ускоренными темпами.

Проблема качества обслуживания в туризме - одна из самых актуальных в развитии этой отрасли народного хозяйства. На международном туристическом рынке качество обслуживания – самое сильное оружие в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристических комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они многократно посещают эти места, способствуя увеличению потоков туристов, создавая высокую репутацию понравившимся им туристическим районам. Качество обслуживания в конечном счете способствует повышению экономической эффективности туризма [2, с. 68].

**Анализ последних исследований и публикаций.** Комплексный характер туристической деятельности затрудняет установление единого показателя оценки качества обслуживания. Кроме того, влияние ряда факторов экономического, организационного, технического и т.д. характера не позволяет измерить качество обслуживания в различных видах туристической деятельности по одному и тому же показателю. Понятия «качество услуг» и «качество обслуживания» тесно связаны друг с другом, так как и то и другое зависит от производственных возможностей туристических объектов, будь то отель, пансионат либо санаторий.

Необходимо отметить, что среди отечественных ученых проблемами повышения качества услуг и обслуживания в нашей стране занимались: Орлов А.И., Саак А.Э., Пшеничных Ю.А., Кибанов А.Я., Мазур И.И., Шапиро В.Д.

Нерешенные ранее часть общей проблемы. Однако, в рассматриваемой области все еще остается большое количество малозученных проблем. В частности проблем связанных с оценкой качества и эффективности туристических услуг и формированием на этой основе эффективных систем управления туристической фирмой. Слабоизученными являются так же проблемы, связанные с факторами внешней среды предприятия, которые прямо и косвенно относятся к качеству предоставляемых услуг. Основными характеристиками внешней среды являются ее сложность, динамизм и неопределенность. Внешние факторы в условиях рыночных отношений способствуют формированию качества услуг. К ним в первую очередь относятся: требования рынка, т.е. покупателей; конкуренция: нормативные документы в области качества продукции; необходимость завоевания достойного места, как на внутреннем, так и на внешнем рынке; обеспечение имиджа фирмы в среде покупателей, деловых людей и др.

**Целью статьи** является рассмотрение и изучение проблем анализа качества услуг в управлении гостиничным предприятием.

**Основной материал исследования.** Качество услуг – это совокупность характеристик у, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека.

Качество услуг зависит от ряда факторов. Факторы качества – качественные или количественные характеристики одного или нескольких свойств услуги.

Классификация факторов качества услуг достаточно обширная:

показатели функционального назначения; показатели социального назначения; эргономические показатели; эстетические показатели;

показатели безопасности; экологические показатели; патентно-правовые показатели;

показатели стандартизованности [3, с. 111-112].

Кроме того, есть еще некоторые специфичные для сферы туризма факторы, в значительной степени, влияющие на создание качественного туристического продукта.

1) дискретность (непрерывность) производства туристических услуг и целостность их потребления. Профессионалы турбизнеса часто говорят: «Гостеприимство – искусство мелочей». В обеспечении качества турпродукта все службы должны работать одинаково четко и качественно. Для качественного производства турпродукта одинаково важна как работа технической службы, ответственной за лифты, исправность телефонов, замков, мебели или сантехники.

2) возможность повторного производства турпродукта на одинаково высоком уровне, или продолжительность качества. Решение данной проблемы для многих производителей турпродукта оказывается непосильной задачей, что, в свою очередь, часто становится причиной резкого снижения конкурентоспособности всего предприятия.

3) сфера туризма относится к такому виду деятельности, где производимый продукт, являясь неосязаемым, потребляется одновременно с его производством. У персонала предприятия нет шанса на исправление брака, а также на возврат гостя. Это очень важный момент, так как качество работы персонала существенно влияет на качественные характеристики самого турпродукта. [1, с. 56-57].

На практике качество услуги определяется:

1) оперативностью работы по подбору и организации туров по запросам клиентов - скорость обслуживания в комплексе определяет степень удовлетворения каждого клиента;

2) сроками получения справочной информации;

3) вежливостью обслуживания, которое выражается в радушии сотрудников туристической фирмы, их внимании к запросам каждого клиента, терпении при обсуждении маршрута;

4) соответствием предлагаемого тура реальному содержанию;

5) наличием согласования всех составных частей комплексного обслуживания [3, с. 55].

Качество услуг имеет специфические возможности и складывается из следующих составляющих: качество исполнения услуг и качество обслуживания населения (рис. 1).



Рис. 1. Качество услуг, их исполнение и обслуживание.

Качество исполнения услуг – степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, отвечающей как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа, при оптимальных социально-экономических результатах ее исполнения.

Качество обслуживания населения – степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности, характеризующейся совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания. [1, с. 45-46]

Необходимым требованием повышения качества услуг в туристических предприятиях является соблюдение следующих принципов:

Первое – это соблюдение основных и наиболее важных для сферы туризма принципов современного сервиса:

1) максимальное соответствие предоставляемых услуг требованиям потребителей и характеру потребления;

2) неразрывная связь сервиса с маркетингом, его основными принципами и задачами;

3) гибкость сервиса, его направленность на учет меняющихся требований рынка, предпочтений потребителей турпродукта.

Второе - создание необходимых условий для персонала, призванного обеспечить качественный сервис. К ним относятся:

1) эргономичность рабочих мест;

2) четкая формулировка правил, обязательных для исполнения каждым сотрудником;

3) четкая система оценки качества работы каждого сотрудника, позволяющая объективно измерять количественно и качественно эффективность сервиса, особенно таких слабо поддающихся учету элементов, как доброжелательность и вежливость;

4) мотивация персонала, его искренняя заинтересованность в процветании всего предприятия, желание и умение делать всю работу максимально эффективно, настроен на самосовершенствование;

5) система повышения квалификации персонала.

Третье - оптимизация организационной структуры управления предприятия, предоставляющего турпродукта. Оптимальной является такая организационная структура управления, где число элементов предельно мало (но без ущерба для качества обслуживания), то есть чем длиннее цепочка прохождения заказа, тем больше вероятность совершения ошибки.

Необходимым условием обеспечения непрерывности технологического процесса с одинаковым уровнем качества обслуживания является также эффективность взаимодействия всех элементов структуры, позволяющей немедленно исправлять случившиеся ошибки и исключать возможность их повторения.

Четвертое - всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса, предполагающий:

- 1) участие гостя в оценке качества и контроле за ним;
- 2) создание методик и критериев, позволяющих соотнести требования стандартов с фактическим положением дел;
- 3) создание систем самоконтроля персонала;
- 4) постоянная работа с группами качества;
- 5) применение четко сформулированных количественных критериев оценки качества предоставляемых услуг;
- 6) участие персонала в создании систем и критериев качества;
- 7) применение технических средств контроля за качеством;
- 8) создание служб контроля, куда бы входили представители различных служб: дирекции, финансового отдела, отдела безопасности, кадровой службы, руководители или сотрудники всех функциональных служб [1, с. 287-288].

Неотъемлемой частью достижения высокого качества услуг является наличие системы контроля. При создании системы контроля необходимо также соблюдать принцип непрерывности. Система контроля за качеством услуг должна обеспечивать в буквальном смысле ежесекундный контроль на всех этапах технологического цикла и по всем параметрам. Кроме того, функция контроля, являясь возвратной, должна напрямую обеспечивать гибкость и корректировку всех других действий по обеспечению качества услуг.

Таким образом, можно выделить два основных критерия системы качества: она должна обеспечивать высокий уровень качества услуг, его соответствие стандартам и потребностям туриста, а также служить инструментом для создания специальных технологий по рациональному управлению предприятием.

Например, можно ввести такие направления для повышения уровня обслуживания и предоставления услуг:

- 1) повышение требований к персоналу во время приема на работу;
- 2) повышение квалификации кадров:
  - первичное обучение в соответствии с задачами предприятия и специфики работы;
  - обучение для ликвидации разрыва между требованиями к должности и личными качествами;
  - обучение для повышения общей квалификации;
  - обучение для усвоения новых приемов и методов выполнения трудовых операций;
- 3) внедрение новых технологий в обслуживании туристов;
- 4) применение метода нулевого дефекта;
- 5) сокращение случаев нарушения трудовой дисциплины благодаря проведению работы с персоналом;
- 6) снижение количества затрат, связанных с проведением работ относительно обслуживания персонала;
- 7) внедрение мероприятий научной организации работы: расстановка кадров в соответствии с квалификацией, образованием, возрастом, темпераментом и т.п..

**Выводы.** Итак, важной ответственной задачей для туристических предприятий является создание репутации высокого качества обслуживания гостей, которое обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб предприятия, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг.

Предоставляемые туристические услуги должны соответствовать ожиданиям и физическим возможностям потребителей, которым адресуется услуга, а так же требованиям, предусматривающим дополнительные удобства для потребителей, привлекательность и престижность услуг. К рекомендуемым требованиям к туристическим услугам и условиям обслуживания относятся: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; комплексность; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность. Необходимо, чтобы предоставление туристических услуг обеспечивало возможности получения не только основных, но и дополнительных услуг (бытовых, связи, торговых), создающих нормальные условия жизнеобеспечения потребителей [2, 118].

Итак, чтобы своевременно реагировать на снижение удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами, организация не должна пренебрегать оценкой такого важного показателя, как качество предоставляемых услуг.

**Источники и литература:**

1. Кибанов А. Я. Оценка экономической эффективности совершенствования управления предприятием / А. Я. Кибанов. – М. : Инфра, 2009. – 342 с.
2. Мазур И. И. Управление качеством / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М. : Высшая школа, 2007; Орлов А. И. Менеджмент : учеб. / А. И. Орлов. – М. : Изумруд, 2010. – 298 с.
3. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб. : Питер, 2007. – 188 с.

**Густера О.М.****УДК 519.71****КОНЦЕПЦИЯ МОДЕЛИРОВАНИЯ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ  
ИНФОРМАЦИОННЫМИ РЕСУРСАМИ НА ОСНОВЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
ФИНАНСОВОГО СОСТОЯНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ**

На долю наукоемких отраслей обрабатывающей промышленности и сферы услуг сегодня приходится в среднем более половины ВВП ведущих индустриальных стран, именно эти отрасли отличаются наиболее высокими темпами роста объемов производства, занятости, инвестиций, внешнеторгового оборота. В условиях информационного общества процессы кодирования и декодирования научно-экономической информации достигают такого уровня, при котором наблюдается ежегодное удвоение объема знаний.

Прогресс и развитие всех секторов экономики напрямую связаны с развитием информационной индустрии, так как прирост национального дохода в развитых странах на 60% обеспечивается новыми технологиями (инновационным потенциалом), на 10% – трудом, на 15% – капиталом и на 15% – природными ресурсами. Таким образом, можно констатировать, что феномен возникновения информационной экономики приводит к превращению информационного ресурса в основной источник добавленной стоимости, появлению на этой основе возможностей для обеспечения интенсивного характера экономического развития, основанного на низкокзатратных технологиях, в том числе информационных технологиях управления.

Формирование информационных ресурсов и их грамотное системное использование во все большей степени становятся объектом политических и экономических интересов, как на национальном, так и на международном уровнях. Такими интересами объясняется глобальная конкуренция за господство на информационном рынке, приведшая к стремительным темпам роста телекоммуникационных систем и информационных технологий. При этом огромные средства выделяются ежегодно на разработку технологичной работы с информационными ресурсами.

Однако, не смотря на то что неоспоримой является тесная связь между информационными технологиями и эффективностью функционирования экономических объектов, пока еще не разработаны достаточно эффективные методы, позволяющие рассчитывать доходную и затратную части информационных ресурсов, и, соответственно, оптимизировать затраты на информационную систему предприятия. Одной из основных причин этого является то, что эффект от использования информации является неявным и его сложно оценить.

В данной статье предлагается рассмотреть две составляющие доходной части информационных ресурсов – увеличение оборачиваемости оборотных средств предприятия за счет сокращения времени на принятие решения и сокращения резервных фондов за счет снижения уровня неопределенности.

Проектное управление информационными ресурсами отличается от классического подхода к управлению наложением дополнительных ограничений связанных со спецификой объекта управления, для которого классический подход к управлению не является полным. Прежде всего, это связано с высокой динамичностью, большим количеством и разнообразием информационных ресурсов, что не всегда может полностью покрываться возможностями организации, и требует применения проектного подхода, который позволяет представлять информационные ресурсы в виде новой системы. [1]

Необходимость в этом возникает ввиду постоянных изменений законодательной базы социально-экономических и политических условий внешней среды, что увеличивает уровень неопределенности и требует постоянного вмешательства в управление информационные ресурсы на организационном уровне. Следующей особенностью является наличие экономической составляющей в проектом подходе к управлению информационными ресурсами и необходимость в связи с этим расчета эффективности и определения целесообразности управления информационными ресурсами. [2]

Разработка модели проектного управления информационными ресурсами невозможна без учета внешней среды ввиду специфики объекта управления, так на рассматриваемую систему может оказывать влияние законодательная база, регулирующая сферу объектов интеллектуальной собственности, и конкурирующие организации. Ограниченность применения информационных ресурсов определяет необходимость проектного подхода в построении модели управления информационными ресурсами, что выражается во введении дополнительных переменных, таких как сроки выполнения, экономическая эффективность, ресурсные ограничения, последствие и воздействие внешней среды. [3]

Структура и характеристики информационных ресурсов разнообразны и все время меняется, вместе с тем изменяя критерии и ограничения, поэтому модель должна содержать элемент, отвечающий за анализ