

Абибуллаева С.С., Ермакова Л.А.

УДК 65.014.1.007+65.018:338.488+640.41

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Постановка проблемы. Эффективное функционирование гостиничного предприятия в современных условиях предполагает адекватное реагирование на изменения ситуаций на рынке. Анализируя сложившуюся ситуацию на туристическом рынке Крыма, можно сделать вывод, что количество гостиниц ежегодно растет, при этом, количество потенциальных клиентов растет не пропорционально количеству гостиниц [3]. Следовательно, наблюдается усиление роста конкуренции, уменьшение количества клиентов, и прибыли, соответственно. Одной же из основных задач гостиницы является увеличение ее прибыли. Получение и увеличение прибыли подразумевает под собой, прежде всего наличие и увеличение числа постоянных клиентов.

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является важнейшим фактором, определяющим перспективы развития туризма в Украине в целом, и в Крыму, в частности. Рыночный опыт в гостиничной индустрии показывает, что на долю взаимоотношений между потребителем и служащим приходится от 75 до 90% возникающих «нештатных» ситуаций, результатом которых являются неудовлетворенность потребителя качеством обслуживания [3].

Менеджеры должны понимать, что плохое обслуживание вызывает большую реакцию, чем хорошее. Цель гостиниц состоит в том, чтобы предоставить сервис, превышающий ожидания клиента.

Анализ последних исследований и публикаций. Туристическое обслуживание – понятие комплексное, которое формируется из многих взаимосвязанных составляющих – гостиничных туристических услуг.

Существуют различные подходы к толкованию понятия «качество гостиничной услуги». Наиболее употребляемым является определение, данное в Международном стандарте ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь»:

Качество гостиничной услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности [1].

В МС ИСО 8402-94 также принят термин «качество гостиничного обслуживания», которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя [2].

Среди множества существующих в настоящее время определений качества в сфере туризма, наиболее полно, отражает его сущность определение, данное Х. Гронусом и Браймером Р.А. [6]. Которые в своих исследованиях утверждают, что качество – это ощущения гостя. Таким образом, менеджеры высшего звена должны понимать качество так же, как его понимают клиенты. Х. Гронусом и Р.Браймер определяет две составляющие качества, которые в своем сочетании позволяют определить комплексность понятия качества – это функциональная и техническая составляющие.

Целью статьи является изучение качества гостиничных услуг и разработка способов его повышения на предприятиях гостиничного хозяйства.

Результаты исследования. Гостиницы при абсолютно идентичной материальной базе и направленности отличаются друг от друга качеством сервиса и обслуживания, что является для некоторых основным козырем в конкурентной борьбе.

На качественное предоставление туристических услуг гостиницы в значительной степени влияют: организация обслуживания, уровень квалификации персонала, работа с клиентами. Качество сервиса – ключ к коммерческому успеху. В задачи руководителя предприятия входит повышение уровня качества обслуживания, что необходимо для успешного функционирования гостиницы [8].

Профессионализм и компетентность сотрудников гостиницы – одна из основных составляющих финансового успеха предприятия.

Процесс обслуживания требует особой четкости и высокой организации работы, которая обеспечивает высокий уровень культуры обслуживания постояльцев и максимальное удовлетворение потребностей клиента. Индивидуальный характер гостиничного обслуживания обуславливает продолжительный контакт с потребителем. При этом процессы предоставления гостиничных услуг совпадают во времени, клиенты являются прямыми свидетелями и участниками гостиничного обслуживания. Отсюда высокие личные и профессиональные требования к персоналу гостиницы.

Персонал гостиницы должен отвечать следующим требованиям:

- иметь профессиональную подготовку и квалификацию, наличие специального образования (основного или дополнительного), полученного в учебном заведении, имеющем лицензию на право ведения учебной деятельности в области основного или дополнительного образования в сфере туризма с выдачей документов государственного образца (диплома, свидетельства, удостоверения);

- знать законодательные и нормативные акты, формальности международных норм в сфере туризма, материалы и документы международных туристских организаций, иностранный язык в объеме, соответствующем выполняемой работе;

- уметь дать четкие, точные ответы на поставленные туристами и постояльцами вопросы;

- владеть информацией, необходимой для потребителя, и постоянно ее активизировать;

- повышать свою квалификацию (на курсах, семинарах и др.) не реже одн

- иметь стаж работы в гостиничном бизнесе или смежных с ним областях деятельности;
- знать свои должностные обязанности.

Основной принцип эффективной организации работы персонала – «нужный человек в нужное время на нужном месте». Реализация этого принципа требует системного подхода, и первым шагом на этом пути является планирование персонала.

Необходимость в хорошо обученных работниках с опытом работы в индустрии гостеприимства и проблема большой текучести рабочей силы предопределяют актуальность эффективного планирования кадров. В последние годы кадровое планирование стало таким же важным делом в процессе управления предприятием, как планирование финансов.

Известно, что текучесть рабочей силы на многих должностях в индустрии гостеприимства очень

испытывает в первое время на новом месте, недостатком знаний применительно к данной работе, а также часто встречающимся несоответствием между представлениями о работе и самой работой. Процесс введения включает в себя процесс адаптации нового работника к культуре организации, к ее политике, к правилам труда и, наконец, к другим членам коллектива.

Управление персоналом связано с разработкой и реализацией кадровой политики, включающей в себя:

- планирование, найм и размещение рабочей силы;
- обучение, подготовку и переподготовку работников;
- принципы продвижения по службе и организацию карьеры;
- условия найма труда и его оплаты;
- обеспечение формальных и неформальных связей, создание комфортного психологического климата в коллективе.

Следующим необходимым путём улучшения качества предоставляемых услуг гостиницы является технология обслуживания [5].

На первый план здесь становятся личные интересы туриста, душевное к нему отношение. В связи с этим можно определить общие рекомендации по технологии гостиничного обслуживания:

1. вручение сувенира клиентам;
2. доступность рекламных буклетов, значков, открыток по тематике гостиницы;
3. освобождение клиента от напряжённых ситуаций, связанных с организационными моментами и оформлением документации при заселении;
4. оптимальность обслуживания с точки зрения соответствия всех видов гостиничных услуг тому или иному уровню;
5. полная информация о программе гостиничного обслуживания и дополнительных услугах.

Для внутренней организации работы персонала с целью координации их работы и улучшения качества предоставляемых услуг гостиницы, руководителем необходимо выполнение ряда условий:

- использовать каждого работника на той работе, где по своим личностным, деловым качествам и способностям он может принести наибольшую пользу организации;
- установить строгую ответственность каждого работника за порученное ему дело;
- поощрять инициативу и добросовестное отношение к труду;
- уметь определять стратегические и тактические цели организации и побуждать работников к их достижению.

Для развития управления персоналом и повышения эффективности туристического предприятия необходимы новые технологии, идеи и эксперименты [4].

Выводы и предложения. Развитие персонала является важнейшим условием успешного функционирования любой организации. Это особенно справедливо в современных условиях, когда стремительное развитие научно-технического прогресса значительно ускоряет процесс устаревания профессиональных знаний и навыков. Несоответствие квалификации персонала потребностям компании отрицательно сказывается на результатах ее деятельности.

Цели гостиничного предприятия воплощают в жизнь его сотрудники. В сфере туризма качество гостиничных услуг, прежде всего, определяется квалификацией исполнителей и их умением работать с клиентами.

В результате проведённого анализа функционирования гостиниц Крыма, были разработаны и предложены рекомендации по повышению качества предоставляемых гостиничных услуг. Следует отметить, что наивысших показателей возможно достигнуть путем повышения профессионализма сотрудников гостиницы, а также путем организации их работы на месте: обучение для повышения общей квалификации, обучение для работы по новым направлениям развития гостиницы, обучение для усвоения новых приемов и методов выполнения трудовых операций, внедрение мероприятий научной организации работы: расстановка кадров в соответствии с квалификацией, образованием, возрастом, темпераментом и других характеристиках. Таким образом, высококвалифицированный персонал позволяет достигнуть высокого качества предоставляемых услуг в гостиничных предприятиях.

Источники и литература:

1. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер; [пер. с англ.]. – М. : Аспект Пресс, 1995 – 254 с.
2. Закон Украины «О внесении изменений к Закону Украины «О туризме» № 1282-IV от 18.11.2003г. : [Электронный ресурс]. – Режим доступа :

3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / И. Н. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : ООО «Новое знание», 2000. – 180 с.
4. Карнаухова В. К. Сервисная деятельность / В. К. Карнаухова, Т. А. Krakovskaya. – Ростов н/Д : Изд-кий центр «Март», 2006. – 256 с.
5. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. – М. : Герда, 2002. – 356 с.
6. Нагимова З. А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса / З. А. Нагимова. – СПб. : Питер, 2004. – 144 с.
7. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. : А. Л. Лесника, А. В. Чернышева. – К. : Изд-кий дом «Альпина», 2001. – 212 с.
8. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. / под ред. проф., д.э.н. А. Д. Чудновского. – К. : Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ»; ЭКМОС, 2000. – 400 с.

Балаканова С.О., Головченко Н.З.

УДК [339.564:005.521]:621 (477)

ПРОГНОЗУВАННЯ ЕКСПОРТНОГО ПОТЕНЦІАЛУ МАШИНОБУДІВНОЇ ГАЛЗІ УКРАЇНИ

I. Вступ. На сучасному етапі розвитку торгівельних відносин у світі, а також процесів глобалізації та в умовах відкритості економік, експортний потенціал країни посідає важливе місце. Саме він є значущим аспектом у формуванні відносин стабільного розвитку економіки та інтеграції країн.

Актуальність теми полягає у тому, що на сучасному етапі розвитку світового господарства економічний стан держави визначається такими важливими факторами, як внутрішні ресурси країни і ступінь її інтеграції в світогосподарську систему. Одним з найважливіших факторів успішного входження та функціонування України на міжнародному ринку є створення механізмів розвитку експорту, прогнозування його подальших обсягів для того, щоб вітчизняні підприємства були у змозі подолати загрози та виробляти і реалізовувати товари відповідні вимогам світового ринку за якістю, цінами та рівнем сервісу.

II. Постановка проблеми. Процес становлення й розвитку України як незалежної, економічно самостійної держави тісно пов'язаний з необхідністю здобуття нею чільного місця у світовому господарстві й визначення ступеня участі в міжнародному поділі праці, передусім через її визнання як повноцінного і повноправного суб'єкта зовнішньоекономічної діяльності.

Прискорення цього процесу можливо лише за умов розвитку експортних галузей, покращення економічного стану та збільшення кількості робочих місць, виявлення потенціальних можливостей експортно-орієнтованих підприємств та сприяння держави зовнішньоторговельним операціям вітчизняних виробників на зарубіжних ринках. Сьогодні в умовах кризових процесів в економіці, експорт виконує важливу роль стабілізуючого чинника виробництва як джерело валютних і матеріально-технічних надходжень для посилення та перебудови економіки.

Однією з умов входження України у світову економічну систему ринкового типу є оцінка експортного потенціалу, тобто наявність у національній економіці виробництва, продукція чи послуги якого є предметом експорту. Світова практика доводить, що експорт готових виробів, а саме продукції машинобудування, надання послуг наукового характеру, вивезення “ноу-хау”, інвестицій сприяє завоюванню провідних позицій на світових ринках. Вивезення ж сировинних та енергетичних ресурсів завжди ставить країну в залежність від більш розвинених держав. У наш час машинобудування є основою економіки України та будь-якої країни взагалі і грає вирішальну роль у створенні матеріально-технічної бази господарства.

Значним внеском у дослідження експортного потенціалу країни стали видатні праці вітчизняних і зарубіжних учених. К. Макконнелл, М. Портер [1], П. Самуельсон, М. Сейфуллаєва [2], О. Волкодавова, І. Скорнякова [3] у своїх працях відобразили сучасні погляди на зазначені проблеми та надали рекомендації щодо їх розв'язання.

Метою статті є дослідження стану експортного потенціалу машинобудівельної галузі України, розробка пропозицій щодо подальшого розвитку та забезпечення високого рівня конкурентоспроможності галузі на основі аналізу прикладних положень, спрямованих на підвищення експортного потенціалу. Досягнення поставленої мети можна здійснити через розкриття таких завдань, як:

- дослідити методичні аспекти прогнозування обсягів експорту машинобудівної галузі України;
- виявити тенденції розвитку машинобудівної галузі України задля інформаційного забезпечення побудови прогнозу;
- визначити подальші перспективи розвитку галузі.

Об'єктом дослідження є процес прогнозування експортного потенціалу машинобудівельної галузі України. Предметом дослідження є напрямки покращення використання та розвитку експортного потенціалу машинобудівельної промисловості України та механізми активізації зовнішньоторговельної діяльності галузі.

III. Основні результати дослідження. Сучасна економічна наука свідчить про суттєві переваги та