

економічних і природних умов на певній території, які б при правильній організації дали змогу найбільш ефективно використовувати природні, трудові ресурси, а також виробничу та соціальну інфраструктуру [9].

**Висновок.** Таким чином, використовуючи глибинний та різносторонній аналіз поняття регіон, якими оперує економічна думка, при дослідженні інвестиційних процесів, які відбуваються на регіональному рівні, нам вдалося виявити наявність різних підходів та суттєвих розбіжностей при намаганні дати визначення цьому поняттю. Це свідчить про те, що виявлені розбіжності потребують загальної систематизації та узагальнення основних підходів.

#### Джерела та література:

1. Бойко О. М. Теоретико-методологічні аспекти формування регіональної інноваційно-інвестиційної політики в Україні / О. М. Бойко // Продуктивні сили і регіональна економіка. – 2008. – Ч. 1. – С. 64-73.
2. Вишнякова І. В. Термінологічне упорядкування понять «конкурентоздатність країни» та «конкурентоздатність регіону» / І. В. Вишнякова // Прометей. – 2008. – Вип. 3 (27). – С. 210-214.
3. Дармограй В. І. Сучасний системний підхід до визначення поняття регіон / В. І. Дармограй // Продуктивні сили і регіональна економіка. – 2008. – Ч. 2. – С. 293-299.
4. Дронь Ю. П. Категорія «регіон»: сутність і напрями досліджень : [Електронний ресурс] / Ю. П. Дронь. – Режим доступу : <http://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream/123456789/17081/1/8.pdf>
5. Панько М. В. Теоретичні підходи до формування змісту економічного поняття "регіон" / М. В. Панько // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – Вип. 20.11. – С. 181-185.
6. Савельєва Т. М. Термінологічне упорядкування понять «регіон» та «економічний розвиток регіону» / Т. М. Савельєва, В. Ю. Медвідь // Економіка та право. – 2009. – № 2. – С. 99-104.
7. Семенов В. М. Історичний регіон як категорія науки державне управління : [Електронний ресурс] / В. М. Семенов // Державне будівництво. – 2007. – № 1. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2007-1/doc/1/12.pdf>
8. Топалова Е. Х. До питання про визначення сутності поняття "регіон" / Е. Х. Топалова // Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології. – 2010. – № 2 (3). – С. 45-52.
9. Черчатий О. І. Оптимізація регіонального управління: теоретичні та категорійно-понятійні аспекти : [Електронний ресурс] / О. І. Черчатий // Актуальні проблеми державного управління. – 2011. – № 1 (39). Режим доступу : <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-1/index.html>

Кальченко Л.А.

УДК 658.56

### ФОРМИ ПРОЯВУ ЯКОСТІ У НАДАННІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Останнім часом інтерес до якості послуг значно зріс, причиною тому є дві найголовніші тенденції розвитку. Першою є початок руху за якість у 1980 р., що призвело до збільшення кількості покупців, другою – є факт, що послуги не треба відносити до найменш важливого сектора економіки через збільшення питомої ваги послуг у структурі ВВП. Але незважаючи на це сьогодні однією з проблем України є низька конкурентоспроможність вітчизняних підприємств, що пропонують продукцію та послуги, хоча на сучасному етапі розвитку країни економіка намагається висувати якість на перший план. Основна увага приділяється підприємствам сфери послуг, вивчається ефективне функціонування і, що не менш важливо, якість їх результатів.

Вивченню природи та сутності якості послуг присвячено багато праць як зарубіжних, так і вітчизняних вчених, але в їх роботах досить важко знайти однозначне визначення сутності якості послуг та чинників, що впливають на неї, тим паче форми прояву, тому дана проблема вимагає подальшого вивчення.

**Метою нашого дослідження** є визначення форм прояву якості у наданні готельних послуг.

Раніше нами зазначалось, що якість - це сукупність відповідних характеристик, властивостей та ознак об'єкту дослідження, а в нашому випадку це є послуга, яка має свій технологічний ланцюжок: ідея (виникає відносно надання будь – якої послуги починаючи з попиту на неї, так як попит є провідною умовою щодо визначення послуги, як продукту, що складається з основних та додаткових елементів) – ресурсне забезпечення (пошук постачальників, процедура укладення договорів та постачання необхідних уречевлених та не уречевлених ресурсів, технологія надання послуги) – процес формування послуги (визначення місця надання, форми надання, персоналії, технічний та технологічний супровід, отримання навичок та досвіду, методичний та інструктивний супровід) – процедура надання (встановлення віддаленого (бронювання) та візуального контактів (трансфер); процедура матеріалізації послуги (реєстрація, отримання ключа та картки гостя); отримання позитивних та негативних емоцій від спілкування з персоналом та очікуваного ефекту від побаченого (відповідність бажаному) – процес реалізації послуг (сервісне обслуговування відповідно зірковості, готовність персоналу задовольнити потреби, бажання та примхи гостя).

На основі вище викладеного, якість послуги матиме такий технологічний ланцюжок: якість ідеї – якість ресурсного забезпечення – якість процесу формування послуги - якість процедури надання послуги – якість процесу реалізації послуги. Розкриємо зміст складових технологічного ланцюжка якості послуги.

Якість ідеї – це визначення можливостей та усвідомлення забезпечення надання послуги готельною організацією. На даному етапі основними критеріями якості ідеї є: оригінальність (не так як всі), гнучкість (здатність до змін та модифікації), відповідність потребам, зручність в використанні, корисність, цінність та ефективність послуги, а також актуальність та своєчасність.

Якість ресурсного забезпечення – створення відповідних якісних умов надання послуги, визначення якості технології надання послуги, створення безперебійного постачання необхідних уречевлених та не уречевлених ресурсів тобто забезпечення на належному якісному рівні складових самої послуги.

Якість процесу формування послуги - це визначення якісної технологічної процедури формування послуги (екологічності, безпечності, прозорості, інноваційності).

Якість процедури надання послуги – процедура безпосередньої взаємодії висококваліфікованого персоналу та споживача, яка залежить від багатьох чинників, а саме: якості матеріально-технічного стану, якості інформаційного середовища та фінансів готельної організації, що прямо впливає на створення відповідних умов та процедуру надання послуги.

Якість процесу реалізації послуг – найбільш повне задоволення споживачів із різними запитами, а також високим рівнем якості сервісного супроводження.

Отже, слід зазначити, що ми взяли на себе сміливість об'єднати дві потужні категорії такі як: "якість" та "послуга". Дослідження доводить, що словосполучення "якість послуги" є поняттям багатограним та неоднозначним, його сутність розкриває значення як самої "послуги" так і визначає ступінь задоволення обумовлених та передбачуваних потреб споживача. Необхідно зазначити, що отримати якісний кінцевий результат не можливо без якісного технологічного процесу, який має відповідати якісним критеріям проміжних результатів.

Узагальнюючи проаналізований матеріал [1, 2, 3] визначимо такі принципи щодо тлумачення терміна якість у сфері послуг:

1. Абстрактність. Якості притаманна абстрактність, яка не дозволяє визначити якість послуг до надання, а тільки усвідомити чи уявити.

2. "Відповідність потребам та сподіванням". В даному випадку послуга повинна відповідати всім фактичним вимогам, прихованим потребам та сподіванням споживача, а саме визначатися як здатність послуг задовольняти потреби широкого кола споживачів, ніж потреба одного, тобто можливість найширшого застосування.

3. "Відповідність вимогам". Послуга повинна відповідати стандартам, а та нормам, які описані в інструкціях, технічних вимогах і загально прийнятих характеристиках. Та відповідність послуг стандарту не завжди може задовольняти споживача, тому припускається відхилення від нього за власним бажанням споживачів, які не будуть суперечити їх безпеці, моралі та принципам організації, що надає ці послуги, у такому випадку ці відхилення мають місце і є виправданими. Але існує такий набір послуг, який в межах не тільки стандартів, а й законодавчих актів не може мати відхилень, наприклад, наявність переліку матеріально-технічної оснащеності, їх безпека у використанні, екологічність, технічне обслуговування, відповідна кваліфікація персоналу та інше.

4. Дотримання технологічних процесу. Дотримання технологічного процесу стосовно якості послуг дозволять запобігти шкідливих дій та побічних наслідків, а це в свою чергу дозволить скоротити витрати на якість, та час.

5. Орієнтованість на створення цінностей за гроші. В даному випадку в визначенні якості основну роль відіграє цінність та ціна, як баланс між виконанням і встановленою для споживачів ціною. Цінність послуги для виробника і споживача різні. Для виробника важливо реалізувати в своїй послугі весь комплекс споживацьких властивостей, що призводить до збільшення споживчої вартості послуги і її різноманітного використання будь-якими споживачами. А для конкретного споживача мають значення і цінність, і ті параметри, які задовольняють його конкретну потребу.

6. Перевищення очікувань споживачів. Даний аспект зазначає, що кожна наступна послуга повинна буди якіснішою, а ніж попередня.

Так, як об'єктом нашого дослідження є якість готельних послуг, то було б доцільним зупинитись на більш глибокому вивченні цієї категорії. Необхідно зауважити, що достатньо велика кількість вчених використовують категорії "якість готельних послуг" та "якість готельного обслуговування" як ідентичні.

Ототожнення категорії "якість готельних послуг" і "якість готельного обслуговування" не можна визнати науково коректним, тому що обслуговування є процесом, а послуга результатом цього процесу, закономірним наслідком процесу обслуговування. Якість послуг, як і якість кінцевих результатів праці в формі діяльності, залежить від якості обслуговування.

На думку, Р. Браймера [3], якість готельних послуг – це сукупність однорідних послуг, що підлягають певній стандартизації, які можуть бути внутрішньо фірмовими, корпоративними або асоціативними та галузевими.

М.В. Босовська [4, с.7] в рамках свого дослідження стверджує, що якість послуг готельного господарства – це сукупність характеристик, властивостей та ознак послуг, пов'язаних з розміщенням споживача шляхом надання номера / місця для тимчасового проживання у засобі розміщення (готельному підприємстві), організацією харчування, відпочинку, праці, тощо, рівень яких формується виробником при їх створенні з метою задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживачів.

Вище зазначені ознаки мало формалізовані і не відбиваються на собівартості, хоча дуже часто використовується поняття співвідношення ціна – якість.

Отже, на основі вище викладеного матеріалу під якістю готельної послуги слід розуміти сукупність заздалегідь визначених стандартами та очікуваних споживачем послуг, що забезпечують задоволення встановлених чи передбачуваних індивідуальних потреб споживача в розміщенні, харчуванні та додатковому обслуговуванні в межах окремо взятого готелю у відповідності з його ціною.

На наш погляд, якість готельних послуг за своєю суттю є дуже складною та багатогранною, як соціальною так і економічною категорією, якою озброюються як еквівалентом, під час вибору предмету для задоволення різних потреб та побажань споживача, при наданні послуг, при організації праці а також при оцінюванні результатів діяльності готельної організації, аналізу ринку та інше.

Соціальна сутність якості готельних послуг полягає в визначенні якості життя суспільства, якості інформованості суспільства, є гарантом безпеки людини, стану його здоров'я організму, в захищеності та збереженні психологічної та фізичної активності, в даному випадку мається на увазі безпека комфорту, а саме безпека функціонування різних технічних засобів, пристосування, безпека навколишнього середовища, приватного майна, екологічність, забезпеченість суспільства різними послугами та впливає на умови праці та відпочинку.

Зміна потреб населення в послугах змінює вимоги до їх якості та визначається в цілому рівнем розвитку суспільства. Тобто, до якості результатів праці на різних етапах розвитку висуваються неоднакові вимоги за кількістю властивостей та їх інтенсивності. Така ситуація не свідчить про те, що сама сутність досліджуваної категорії змінюється зі зміною кількості корисних властивостей послуг, які формуються під впливом різноманітних чинників. Яка б не була кількість корисних властивостей, що розкриває сутність категорії "якість готельних послуг" важливо лише те, що їх сукупність задовольняє конкретні потреби людини за певних умов споживання.

Економічна сутність якості готельних послуг визначається сукупністю споживчих властивостей послуги, що здатна задовольнити потреби та побажання споживача, орієнтована на створення цінностей за гроші, є важливим фактором конкурентоспроможності організації та має великий вплив на результати діяльності організації в цілому.

Японські фахівці в області готельного господарства стверджують, що якість готельних послуг можна визначити на основі п'яти структурних категорій, а саме:

- внутрішня якість, яка є непомітною споживачеві та виявляється в функціональній взаємодії окремих підрозділів, в якості організації та надання послуг та технічному обслуговуванні обладнання;
- матеріальна якість є навпаки помітною споживачеві і втілюється в оформленні інтер'єру, а саме в дизайні меблів, дизайні приміщень, якості білизни, якості посуду, якості технічних засобів та інше;
- нематеріальна якість є також помітною споживачеві та представлена загальним комфорту, наявністю та достовірністю реклами, музичного оформлення та інше;
- психологічна якість є також помітною споживачеві та проявляється в доброзичливості, комунікабельності, ввічливості, уважності, гостинності персоналу, його володінні правил та норм етики та етикету, його зовнішнього виду та навичок позитивного вирішення конфліктних ситуацій;
- тривалість обслуговування, як і вище перераховані категорії є помітною споживачеві, включає швидкість обслуговування персоналом, оперативність персоналу та час очікування.

Американські вчені на чолі з К. Гронрусом [1] в своїх дослідженнях стверджують, що якість готельних послуг розглядається як сукупність характеристик та властивостей основних трьох складових, що викликають задоволення споживачів, а саме: технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості. Та на нашу думку вище зазначені складові якості готельних послуг не відображають повної закінченої картини якості готельних послуг. На наш погляд, до вище зазначених складових якості готельних послуг доцільно було б віднести ще й такі компоненти, як: соціальна, економічна, правова, інформаційна, екологічна та безпеки. Розкриємо зміст кожної зазначеної складової якості готельних послуг:

- технічна – забезпечення належної та комплексної матеріально-технічної бази, в відповідності з загальнодержавними нормативно-технічними вимогами та стандартами, забезпечення необхідного обладнання для безперебійного водопостачання, електроенергії та тепла, впровадження засобів автоматизації та механізації в процес обслуговування, використання нових технологій при обслуговуванні споживачів, забезпечення організації належними інформаційними ресурсами;
- функціональна - базується на здатності обслуговуючого персоналу на високому рівні виконувати свої професійні обов'язки відповідно з стандартами та зазначеними вимогами;
- етична (соціальна) - характеризується результатами соціологічних та маркетингових досліджень, позицією готелю на цільовому ринку, рівнем конкурентоспроможності організації, набутим досвідом організації, а також громадської думки, думки експертів та споживачів, що є одною з головних підстав щодо привабливості організації;
- соціальна - відповідність готельних послуг звичкам споживачів, традиціям, як регіональним так і національним, особливостям культури споживання, розмір та структура потреб та побажань споживачів та інше;
- економічна – повинна бути доступною, відповідати фактичним вимогам та прихованим потребам споживача, та в цілому повинна мати корисний ефект як для споживача так і для виробника;
- правова - послуги повинні відповідати різним нормативним, правовим та законодавчим актам, а також технічній документації та піддаватись постійному моніторингу з боку керівництва, за для дотримання зобов'язань, а також вивчення та задоволення потреб та побажань споживачів;
- інформаційна – достовірність та повнота надання будь – якої інформації споживачам та висока інформованість персоналу;
- екологічна - захист навколишнього середовища та екологічності послуг для споживача;
- безпеки – охорона життя, безпеки та здоров'я споживача.

А.В. Дубоделова [5] вважає, що складовими якості готельних послуг є:

- фізична та психологічна доступність - контакт із співробітниками готелю повинен бути легким і приємним;
- комунікації - інформування споживачів про послуги на зрозумілій мові, адаптованій до особливостей цільової групи;
- компетентність – наявність необхідних навиків і знань для надання послуги;
- ввічливість – ввічливість, уважність та дружелюбність персоналу;
- надійність – стабільність роботи;
- довіра – репутація фірми, її чесність гарантії серйозного відношення до споживачів;
- відповідальність – повна відповідальність усім запитам споживачів;
- безпека – захист від ризику фізичного, фінансового, морального;
- відчутність – матеріальне підтвердження послуг;
- розуміння клієнта – уміння розуміти специфічні потреби клієнта та пристосовуватись до них.

Отже, вище перераховані складові якості готельних послуг входять до складу функціональної компоненти якості готельних послуг, тому більш детально ми їх розглядати не будемо. Низка вчених [6, 7] вважають, що якість готельних послуг залежить від комфорту. Безперечно, комфорт є ключовим чинником створення якісних готельних послуг.

О.Д. Марков виділив три основні аспекти якості готельних послуг [8]. Перший аспект визначає ту міру, якою послуги відповідають внутрішнім технічним умовам фірми (стандартам, технічним умовам, договорам). Другий аспект – це якість конкуренції: якість може відповідати технічним вимогам, але конкуренція може бути високої чи низької якості. Третій аспект – функціональні властивості послуг, тобто на скільки вони відповідають потребам споживача.

Низка вчених вважає, що якість готельних послуг повинна відповідати зазначеному рівню. Рівень якості готельних послуг повинна відповідати зазначеному рівню. Рівень якості готельних послуг містить у собі чотири складових, а саме відповідність стандартам; використанню, коли послуга повинна відповідати не тільки стандартам, але й експлуатаційним вимогам, щоб мати попит на ринку; фактичним потребам ринку, тобто потребам споживачів стосовно високої якості та низької ціни товару; скритим потребам.

Проведені дослідження дозволяють зробити такі висновки:

по-перше, доведено багатогранність та неоднозначність словосполучення "якість послуги" так як його сутність розкриває значення як самої "послуги" так і визначає ступінь задоволення обумовлених та передбачуваних потреб споживача;

по-друге, встановлено, що отримати якісний кінцевий результат не можливо без якісного технологічного процесу, який має відповідати якісним критеріям проміжних результатів;

по-третє, визначено, що основними принципами щодо тлумачення терміна якість у сфері послуг є: абстрактність, "відповідність потребам та сподіванням", "відповідність вимогам", дотримання технологічних процесу, перевищення очікувань споживачів;

по-четверте, доведено, якість готельних послуг за своєю суттю є дуже складною та багатогранною, як соціальною так і економічною категорією, якою озброюються як еквівалентом, під час вибору предмету для задоволення різних потреб та побажань споживача, при наданні послуг, при організації праці а також при оцінюванні результатів діяльності готельної організації, аналізу ринку та інше.

#### Джерела та література:

1. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підруч. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
2. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно – ресторанного бізнесу : навч. посіб. / Г. Б. Мунін, О. Ю. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко; за заг. ред.: М. М. Поплавського, О.О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 460 с.
3. Кусков А. С. Гостиничное дело : учеб. пособие / А. С. Кусков. – М. : Дашков и К., 2008. – 328 с.
4. Босовська М. В. Управління якістю послуг підприємств готельного господарства : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. / М. В. Босовська. – К., 2009. – 24 с.
5. Дубоделова А. В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.nbuv.gov.ua/Наукова\\_періодика\\_України/.../2008\\_611/20.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/Наукова_періодика_України/.../2008_611/20.pdf)
6. Мишин В. М. Управление качеством : учеб. для студ. ВУЗов, обуч. по спец. «Менеджмент организации» / В. М. Мишин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 463 с.
7. Минько Э. В. Качество и конкурентоспособность / Э. В. Минько, М. Л. Кричевский. – СПб. : Питер, 2004. – 268 с. : ил. – (Теория и практика менеджмента).
8. Проблеми розвитку туризму та готельного господарства: регіональний аспект : монографія / за заг. ред. І. М. Писаревського; Харк. нац. академія міського госп. – Х. : ХНАМГ, 2009. – 276 с.