УДК: 338.48
DOI: 10.36919/2312-7812.4.2023.26

В.В. Кравчук

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ

У статті розглянуто концепт якості туристичних послуг, способи ефективного використання останніх, проаналізовано формування та обґрунтування застосування комплексних систем управління якістю у туристичній індустрії.

У роботі розкрито питання забезпечення якості освіти, насамперед визначено, що розумітиметься під якістю туристичних послуг. Наведено назви міжнародних стандартів, які вивчалися під час дослідження. Проаналізовано якість послуг та розглянуто її основні складові; наведено найсуттєвіші критерії якості, які впливають на туристичну діяльність підприємств. Обґрунтовано розгляд якості з позиції споживача відповідно до підходу, розробленого голландськими вченими Дж. Ван Етінгером та Дж. Сіттігу.

У статті розкрито сутність основних підходів до оцінки якості послуг, визначено особливості туристичних послуг та оцінки їх якості, досліджено вплив різних факторів на процес надання туристичних послуг та оцінку якості туристичного продукту з врахуванням факторів зовнішнього середовища та очікувань споживачів. У статті продемонстровано, що у рамках досягнення високої якості обслуговування клієнтів у готельній індустрії застосовується системний підхід, який обумовлюється створенням на кожному туристичному підприємстві гнучкої системи менеджменту. Нами проаналізовані підходи до концепції управління якістю, розроблені рядом учених та дослідників. Було обґрунтовано, що у цілях нашого дослідження найбільш релевантною є комплексна система управління якістю TQM, розроблена американським фахівцем Демінгом. TQM (Total Quality Management) і система дій, спрямованих на задоволення споживачів, зростання можливостей персоналу, більш високі довгострокові доходи і менші витрати.

The article examines the concept of the quality of tourist services, methods of effective use of the latter, analyzes the formation and justification of the use of complex quality management systems in the tourism industry.

The paper disclosed the issues of providing quality, first of all determine what will be meant by the quality of tourist services. It shows the names of international standards that have been analysed during the study. Analyzed service quality and examines its basic components; presented the most significant quality criteria that affect tourism activities of enterprises. Consideration of quality from the consumer's point of view is substantiated according to the approach developed by Dutch scientists Jan van Ettinger and J. Sittig.

The article reveals the essence of the main approaches to the assessment of the quality of services, defines the peculiarities of tourist services and their quality assessment, it investigates the influence of various factors on the process of providing tourist services and the assessment of the quality of a tourist product, taking into account the factors of the external environment and consumer expectations.

The article demonstrates that in order to achieve high quality customer service in the hotel industry, a systematic approach is used, which is determined by the creation of a flexible management system at each tourist enterprise. We have analyzed approaches to the concept of quality management developed by a number of scientists and researchers. It was justified that for the purposes of our research, the most relevant is the comprehensive quality management system TQM, developed by the American resreacher William Edwards Deming. TQM (Total Quality Management) and a system of actions aimed at customer satisfaction, increased staff capabilities, higher long-term revenues and lower costs.

Ключові слова: туристична послуга, якість послуг, управління якістю, міжнародні стандарти якості, туристичний продукт, споживач.

Keywords: tourist service, service quality, quality management, international quality standards, tourism product, consumer.

Постановка проблеми. З огляду на високу конкурентоспроможність готельних підприємств між собою особливої актуальності набуває питання якості послуг за певну ціну, яка влаштовує споживача, а й, отже, питання щодо надання якісного обслуговування та його постійного вдосконалення, що сприятиме не лише зростанню попиту на послуги готелю, а й формуванню постійної клієнтської бази.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Багато науковців приділяють увагу дослідженню питання якості послуг, зокрема цій темі присвячені праці таких учених, як В. Карсекіна, В. Панова, В. Качанова, М. Шаповала, В. Окрепілова, В. Квартальнова, М. Кузнєцова, М. Кабушкіна, Ф. Котлера, А. Фейгенбаума, У. Демінга, І. Пандяка та ін. Окремі теоретичні та прикладні аспекти функціонування готельного бізнесу досліджені у працях українських учених: Л. Агафонової, В. Апопія, С. Байліка, М. Бойка, О. Виноградської, Р. Волкова, М. Пивоварова, О. Румянцева. Безпосередньо питанню якості готельних послуг присвячені праці Р. Браймера, Д. Мейкенза, Н. Терджена, А. Парасурамана, Н. Кано, В. Азара, Т. Ткаченка, О. Чудновського, Б. Прянкова, В. Сєніна, О. Хорошилова та інших.

Проте питання трактування концепту якості туристичних послуг, ефективного використання останніх, формування та обґрунтування комплексних систем управління якістю у туристичній індустрії потребують подальшого вивчення.

Мета статті полягає в проведенні аналізу теорій комплексних систем управління якістю у туристичній індустрії.

Виклад основного матеріалу. Індустрія гостинності — невід›ємна частина найширшої сфери послуг, яка є одним з найважливіших секторів сучасної світової економіки, що динамічно розвиваються. Індустрія гостинності поєднує різноманітні професійні сфери діяльності людей: туризм, готельний та ресторанний бізнес, громадське харчування, відпочинок та розваги, організацію конференцій, семінарів та виставок, спортивну, музейно-виставкову, екскурсійну діяльність, а також сферу професійної освіти у галузі гостинності.

Нині спостерігається значне розширення сфери обслуговування. Основною послугою готелю є надання номерів для тимчасового проживання людей. Тому будь-який готель, навіть найнижчої категорії має бути чистим, затишним і відповідати вимогам стандартів, забезпечувати невідкладну медичну допомогу, харчування, прання, поштові послуги та багато іншого. У сучасних умовах ринок виробника перетворився на ринок споживача.

Конкурентоспроможність будь-якого готельного підприємства залежить від якості послуг за певну ціну, яка влаштовує споживача. Якість послуг оцінюється лише споживачем та залежить від його потреб та побажань. Вимоги клієнтів до якості сервісу стають дедалі жорсткішими. Обслуговування має бути швидким, ненав›язливим та якісним — це головні критерії, якими керується потенційний гість у виборі готелю.

Безпосереднє враження про якість готельних послуг клієнт отримує на місці — при першому контакті та огляді відповідного об›єкта. Надання готельних послуг готелем

починається тоді, коли клієнт стає об›єктом процесу обслуговування, тобто входить у сферу діяльності підприємства. Думка споживача про якість готельного сервісу та комплексу пропонованих готельних послуг формується виходячи із суб›єктивного досвіду та спостережень. Висока якість обслуговування гостей забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готелю, постійним та ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалення форм та методів обслуговування, вивчення та впровадження передового досвіду, нової техніки та технології, розширення асортименту та вдосконалення якості послуг.

На сучасному розвитку економіки проблема якості є найважливішим фактором підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. Як зазначалося вище, багато вітчизняних та зарубіжних науковців вивчали питання якості туристичних послуг та способів управління нею.

Розглянемо підходи деяких із них, релевантні для нашого дослідження.

Якість — комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. У сучасній літературі та практиці існують різні трактування поняття якості. Міжнародна організація зі стандартизації визначає якість (стандарт ISO-8402 (Standard ISO-8402)) як сукупність властивостей та характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби. Вимоги до якості на міжнародному рівні визначені стандартами ISO серії 9000 [12].

Х.Д. Харрінгтон розуміє під якістю задоволеність очікувань споживача за ціну, яку споживач може собі дозволити, коли він виникає потреба [9]. На думку Харрінгтона, «висока якість» — це перевищення очікувань споживача, але за нижчу ціну, ніж він очікує.

Якість послуг готелю — це, насамперед, задоволення клієнта від обслуговування. Проте існує ще й таке поняття, як якісна послуга — послуга, яка відповідає потребам гостя. Іншими словами, під якістю розуміють властивості та характерні особливості послуги, що викликають почуття задоволеності у споживача, або відсутність недоліків, що посилює стан задоволеності у клієнта. Рівень якості готельних послуг, у свою чергу, залежить від ступеня збігу уявлень клієнта про реальне та бажане обслуговування в готелі або ресторані. Такі вчені, як Г.Б. Мунін та А.О. Змійов притримуються думки, що якість — це сукупність властивостей та характеристик послуги, що забезпечують задоволення обумовлених та передбачуваних потреб [6]. Також ці науковці мають свій погляд на зміст поняття «якість обслуговування» — це комплексна система способів, прийомів, розумів та засобів, які забезпечують здійснення операцій з продажу послуг їх кінцевим споживачам.

Якість розглядається з позиції споживача і може виявлятися у процесі споживання. Ідея підходу до визначення якості продукції з позицій його відповідності вимогам споживача належить голландським ученим Дж. Ван Етінгеру та Дж. Сіттігу [10]. Ними розроблено спеціальну галузь науки кваліметрія. Кваліметрія — наука про засоби вимірювання та квантифікації показників якості. Кваліметрія дозволяє давати кількісні оцінки якісним характеристикам товару. Кваліметрія — це кількісна оцінка (класифікація) релевантних процесів за допомогою шкали балів, отже якість властивостями продукту (у нашому випадку туристичної послуги), що розглядається. Щоб судити про якість продукту недостатньо лише даних про його властивості. Потрібно враховувати умови, в яких продукт буде використаний.

На думку Дж. Ван Етінгера і Дж. Сіттіга [10], якість може бути виражена цифровими значеннями, якщо споживач може групувати властивості в порядку їх важливості. Вони вважають, що якість — величина вимірна і, отже, невідповідність продукту вимогам, що висуваються до нього, може бути виражена через будь-яку постійну міру, якою зазвичай є гроші.

Ю. Адлером «якість — це те, що задовольняє споживача» [1]. У роботах Л. Бадалова підкреслюється, що якість — не абсолютна категорія, а залежить від конкретних умов, а саме «якість — це сукупність споживчих властивостей продукції, що визначають міру її відповідності заданої конкретної потреби у фіксованих умовах споживання» [2].

Як показує проведений аналіз, у науковій спільноті немає чітко визначеного поняття «якості туристичної послуги»; у підтвердження цього нижче наведено ряд авторитетних офіційних джерел (Таблиця 1).

Таблиця 1.

Визначення поняття «якість туристичної послуги»

Джерело	Визначення
ЮНВТО	виконання за певною прийнятною ціною будь-яких завдань і сподівань клієнта, які не заборонені законодавством, при одночасному дотриманні вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг, гармонії людського й природного середовища [5]
Міжнародна організація по стандартизації	сукупність властивостей і характеристик продукту, які падають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби [6]
ДСТУ 9000-2007	сукупність властивостей продукції, що зумовлюють міру її придатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення [4]

У 1960-х роках Фейгенбаумом була сформульована концепція комплексного управління якістю, яка стала у 1970-ті роки новою філософією у сфері управління підприємством [8]. Головним положенням цієї концепції є положення про всеохопність управління якістю, яке має зачіпати всі стадії створення продукції та всі рівні управлінської ієрархії підприємства при реалізації технічних, економічних, організаційних та соціально-психологічних заходів. Фейгенбаум виходив з того, що проблема якості так ускладнилася, що може бути вирішена тільки при формуванні нової організаційної структури, тому що проблема якості переросла існуючу організаційну структуру.

Кауру Ісікава — видатний японський спеціаліст у сфері якості [3]. Діяльність Ісікави невіддільна від історії менеджменту якості в Японії. Методами управління якістю він зайнявся у 1949 р. і допоміг багатьом японським фірмам зайняти провідні позиції. Характерні риси системи управління якістю Ісікави:

- загальна участь працівників в управлінні якістю;
- проведення регулярних внутрішніх перевірок функціонування системи якості;
- постійне навчання кадрів;
- широке впровадження статистичних методів контролю.

В основу будь-якої сфери, що займається наданням послуг, покладено уніфікацію дій, спрямованих на обслуговування клієнтів, отже, і в готельному бізнесі необхідний процес тиражування якості послуг з обов›язковим збереженням сталості якості. Виходячи з цього, слід зазначити, що вся готельна індустрія, починаючи зі створення оптимальної організаційної структури окремого готельного підприємства та закінчуючи розробкою професійних стандартів та посадових інструкцій, заснована на стандартизації оперативних процесів та спрямована на вирішення завдань якісного обслуговування. Управління якістю як процесом в індустрії гостинності передбачає:

- точне формулювання значення поняття якості стосовно кожного конкретного підприємства;
- розуміння управлінським персоналом різниці між поняттями якості та цінності;
- сприйняття якості як процесу, що передбачає безперервність зусиль задоволення потреб клієнтів;
- розуміння зв›язків між якістю та корпоративною культурою.

Всі ці складові є ключовими елементами процесу управління якістю, оскільки впливають на постановку цілей підприємства та роботу кожного окремого співробітника.

Управління якістю має бути складовою процесу надання послуги. Воно включає:

- вимірювання та перевірку всіх ключових операцій процесу, щоб уникнути небажаних тенденцій та незадоволення замовника;
- самоконтроль персоналу, що надає послугу, як складову частину процесу вимірів;
- кінцеву оцінку постачальником при взаємодії із замовником, щоб останній міг сам оцінити перспективну якість послуги, що надається.

На думку основоположників теорії якості Джурана та Демінга, від 85 до 98% помилок визначаються системою забезпечення якості на підприємствах, а не виконавцями [3].

Проте необхідно широко і творчо використовувати прогресивний світовий досвід. У зв›язку з цим розгляньмо комплексну систему «загального управління якістю» — TQM, розроблена американським фахівцем Демінгом [14]. TQM (Total Quality Management) — це система дій, спрямованих на задоволення споживачів, зростання можливостей персоналу, більш високі довгострокові доходи та менші витрати.

Ця концепція виходить з двох основних принципах:

1) витрати на запобігання чогось завжди менше вартості коштів, витрачених на виправлення допущених помилок;

2) висока якість роботи досягається лише у тому випадку, якщо основні зусилля спрямовані на задоволення запитів клієнта.

Насправді TQM є ряд принципів разом із набором технічних прийомів. Спочатку система була розроблена для промисловості, при її застосуванні для сфери послуг було використано можливість достовірно оцінити якість послуги. Вимоги до якості послуги можуть виражатися як кількісно, і якісно. До найбільш загальних характеристик відносять:

- кількісні параметри використовуваних матеріалів, обладнання та інструментарію;
- гігієнічні характеристики;
- тимчасові характеристики (час очікування та надання послуги, час технологічного циклу);

- організаційні характеристики (штат співробітників, система організаційного контролю якості);
- особистісні характеристики персоналу (компетентність, рівень майстерності, ввічливість, доступність персоналу клієнтам);
- комплексні характеристики (естетика надання послуги, частота контактів, комфортабельність).

Дж. Джуран першим обґрунтував перехід від контролю якості до управління якістю [3]. Їм розроблена знаменита «спіраль якості» (спіраль Джурана) — позачасова просторова модель, що визначила основні стадії робіт з управління якістю, що безперервно розвиваються, і послужила прообразом багатьох моделей, що з›явилися пізніше.

Дж. Джуран є автором концепції AQI (Annual Quality Improvement) — концепції щорічного покращення якості. Поліпшення якості, вважає Джуран, — це перевищення вже досягнутих результатів роботи в галузі якості, пов›язане із прагненням людини встановити новий рекорд. У філософії менеджменту безперервне поліпшення передбачає, що зміну політиці стабільності приходить політика змін. Головна увага в концепції AQI зосереджується на стратегічних рішеннях, вищої конкурентоспроможності та довгострокових результатах.

Основними принципами AQI є:
- планування керівництвом покращення якості на всіх рівнях та у всіх сферах діяльності підприємства;
- розробка заходів, спрямованих на виключення та попередження помилок у галузі управління якістю;
- перехід від адміністрування (наказів згори) до планомірного управління всією діяльністю у сфері якості, включаючи вдосконалення адміністративної діяльності.

Для реалізації концепції AQI на підприємстві розробляється комплекс заходів, який передбачає:
- складання щорічної програми покращення якості;
- розробку методів покращення якості, її вимірювання та оцінки;
- навчання статистичним методам та їх впровадження у практику;
- вдосконалення організації робіт в адміністративній сфері.

Ф. Кросбі є ідеологом системи ZD («нуль дефектів») [3]. Вивчаючи питання вартісної оцінки якості, Кросбі висловив знаменитий афоризм: Якість - безкоштовно (Quality is Free). З цього випливає, що виготовлювач доводиться платити не за якість, а за його присутність, що має бути предметом постійного контролю та аналізу. У своїй книзі «Якість — безкоштовно» Ф. Кросбі доводить, що підвищення якості не вимагає великих витрат, оскільки насправді підвищення якості одночасно підвищує продуктивність, оскільки одночасно знижуються багато статей витрат, пов›язані з усуненням виявлених дефектів, з переробкою неякісної продукції та тощо.

Враховуючи особливості описаних нами вище підходів найбільш релевантною є комплексна система управління якістю TQM, розроблена американським фахівцем Демінгом. TQM (Total Quality Management), що являє собою систему дій, спрямованих на задоволення споживачів, зростання можливостей персоналу, більш високі довгострокові прибутки та менші витрати.

Висновки. Проведений аналіз теорій комплексних систем управління якістю у туристичній індустрії показав наявність різноманітних підходів, що були розроблені

вітчизняними та зарубіжними вченими. у рамках цієї статті було розглянуто сукупність взаємозалежних і взаємодіючих елементів в рамках розробки цілей в області якості і досягнення цих цілей за допомогою скоординованої діяльності (робіт) на вибір її напрямку і керуванню організацією стосовно до якості. Дана спроба аналізу відкриває перспективи щодо подальших досліджень в окресленій галузі.

1. *Адлер Ю.* (1999)Мотивация в системах качества / Стандарты и качество, №5. — С. 77—92; 2. *Бадалов Л. М.* (1969) Економическое регулювание качества промишленной продукции. М.: Экономика,. С. 126—132; 3. Гуру менеджмента качества и их концепции: Э.Деминг, Дж.Джуран, Ф.Кросби, К.Исикава, А.Фейгенбаум, Т.Тагути. URL : http://www.management.com.ua/qm/qm009.html; 4. ДСТУ 9000-2007 «Системи Управління Якістю. Основні положення та словник». URL : document.ua/sistemi-upravlinnja-jakistyu_-osnovni-polozhennja-ta-slovnik-nor14237.html; 5. Міжгалузева програма забезпечення захисту та безпеки туристів на 2007-2012 роки: 28.11.07 №73/387/811. (2007) К.: Міністерство культури і туризму України; Міністерство внутрішніх справ України; Міністерство України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи,. 18 с.; 6. *Мунін, Г. Б.* (2005) Управління сучасним готельним комплексом [Текст]: навч. пос. / Г. Б. Мунін, А. О. Змійов, Г. О. Зінов'єв, Є. В. Самарцев, О. О. Гаца, К. П. Максимець, Х. Й. Роглєв; за ред. С. І. Дорогунцова. К.: Ліра-К,. — 520 с.; 7. *Охота В.І.* (2014) Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії / В.І. Охота / Бізнесінформ.. Вип.9. С.195-199; 8. *Фейгенбаум А.* (2006) Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. М. : Экономика,. 471 с.; 9. *Харрингтон Дж.* (1990) Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Харрингтон. М. : Экономика; 10. *Ettinger Van J., Sittig J.,* (1965). More... through quality, International Quality Centre at Bouwcentrum, Rotterdam; 11. HR-словарь Джуран Джозеф. URL : http://www.hrm.ru/db/hrm/Juran_Joseph/glossary.html; 12. International standard ISO 9000(E). Second edition (2000-12-15). — ISO (2000) 29 p.; 13. *Rampersad H. K.* Total Quality Management: An Executive Guide to Continuous Improvement / H. K. Rampersad. — Berlin-Heidelberg: Springer Verlag, (2001). 190 p.; 14. *W Edwards Deming.* URL : https://www.bl.uk/people/w-edwards-deming

1. *Adler Y.* (1999) Motivation in quality systems / Standards and Quality, No. 5. — P. 77—92; 2. *Badalov L. M.* (1969) Economic regulation of the quality of industrial products. M.: Economics. pp. 126—132; 3. Quality management gurus and their concepts: E. Deming, J. Juran, F. Crosby, K. Ishikawa, A. Feigenbaum, T. Taguchi. URL: http://www.management.com.ua/qm/qm009.html; 4. DSTU 9000-2007 "Yakistyu Control Systems. The main provisions of the dictionary.» URL: document.ua/sistemi-upravlinnja-jakistyu_-osnovni-polozhennja-ta-slovnik-nor14237.html; 5. Mizhgaluzev program for the protection and safety of tourists for 2007-2012: 11/28/07 No. 73/387/811. (2007) K.: Ministry of Culture and Tourism of Ukraine; Ministry of Internal Affairs of Ukraine; The Ministry of Ukraine is in charge of emergency situations and on the right to protect the population from the legacy of the Chernobyl disaster. 18 p.; 6. *Munin, G. B.* (2005) Management of the daily hotel complex [Text]: navch. village / G. B. Munin, A. O. Zmiyov, G. O. Zinov'ev, E. V. Samartsev, O. O. Gatsa, K. P. Maksimets, Kh. Y. Roglev; per ed. S.I. Doroguntsova. K.: Lira-K. — 520 s.; 7. *Hunting V.I.* (2014) Formation of a vacancy control system in tourism industry enterprises / V.I. Hunting / Businessinform.. VIP.9. P.195-199; 8. *Feigenbaum A.* (2006) Product quality control / A. Feigenbaum. M.: Economics. 471 p.; 9. *Harrington J.* (1990) Quality management in American corporations / J. Harrington. M.: Economics; 10. *Ettinger Van J., Sittig J.,* (1965). More... through quality, International Quality Center at Bouwcentrum, Rotterdam; 11. HR Dictionary Juran Joseph. URL: http://www.hrm.ru/db/hrm/Juran_Joseph/glossary.html; 12. International standard ISO 9000(E). Second edition (2000-12-15). — ISO (2000) 29 p.; 13. *Rampersad H. K.* Total Quality Management: An Executive Guide to Continuous Improvement / H. K. Rampersad. — Berlin-Heidelberg: Springer Verlag, (2001). 190 p.; 14. *W Edwards Deming.* URL: https://www.bl.uk/people/w-edwards-deming