

високоприбуткових підприємств, які є в ключових регіонах нашої держави, за умов створення сприятливого комерційного середовища отримують значно більші переваги розвитку, ніж низькотехнологічні, сировинно- та енергоємні виробництва [1; 6].

По-третє, малі підприємства потребують формування гнучкого ринку високопрофесійних фахівців, широкого залучення до процесу виробництва інтелектуального і творчого потенціалу працівників. Це стане можливим за умов прозорості ринку праці, забезпечення відповідної підготовки спеціалістів у вищих навчальних закладах країни, надання державних гарантій соціального захисту працівникам малих підприємств, створення для них відповідних високих стандартів праці і проживання. Реалізація зазначених пропозицій є основою для подальших наукових розвідок у цьому напрямі.

УДК 640.2:338.486.2

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Захарченко В.І. Трансформаційні процеси у промислових територіальних системах України / В.І. Захарченко. – Вінниця : Гіпаніс, 2004. – 547 с.
2. Корпорации // Гвардия. – 2006. – № 10. – С. 74–97.
3. Підгрушний В.П. Промисловість і регіональний розвиток України (теорія та практика суспільно-географічного дослідження) : автореф. дис. ... доктора геогр. наук : спец. 11.00.02. / В.П. Підгрушний ; Інститут географії НАН України. – К., 2007. – 40 с.
4. Соціально-економічний аналіз Херсонської області, 2013. – 121 с.
5. Уэбстер Ф. Теории информационного общества / Ф. Уэбстер. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 400 с.
6. Fujita M., Thisse J.-F. Economics of Agglomeration: cities, industrial location and regional growth. – Cambridge, Cambridge University Press, 2004. – 466 p.
7. Harvey Davis Social Justice and the City. – New York, 1996. – 336 p.
8. Jessop B. The future of the capitalist state. – Cambridge: Polity; Maiden, MA, 2002. – 157 p.

**Горіна Г.О.**

*кандидат економічних наук,*

*доцент кафедри міжнародної економіки і туризму*

*Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (м. Кривий Ріг)*

### ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

У статті розглянуто основні аспекти управління системою якості на підприємствах туристичної галузі, зокрема вимоги до системи якості в туристичному бізнесі, що регламентовані законодавчими актами, державними та міжнародними стандартами, принципи та завдання управління якістю на туристичних підприємствах тощо. Встановлено основні відмітні риси управління системою якості підприємств туристичної галузі. Обґрунтовано необхідність удосконалення механізмів управління системою якості підприємств туристичної галузі.

**Ключові слова:** якість, система якості, система управління якістю, туристичний бізнес, політика у сфері якості, відповідальність керівництва.

#### **Горина А.А. ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМОЙ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

В статье рассмотрены основные аспекты управления системой качества на предприятиях туристической отрасли, в частности требования к системе качества в туристическом бизнесе, регламентированные законодательными актами, государственными и международными стандартами, принципы и задачи управления качеством на туристических предприятиях и т. д. Установлены основные отличительные черты управления системой качества предприятий туристической отрасли. Обоснована необходимость совершенствования механизмов управления системой качества предприятий туристической отрасли.

**Ключевые слова:** качество, система качества, система управления качеством, туристический бизнес, политика в области качества, ответственность руководства.

#### **Gorina A.A. FEATURES OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF TOURISM INDUSTRY ENTERPRISES**

The article discusses the main aspects of quality management system in the enterprises of the tourism industry, in particular the requirements of the quality system in the tourism business, regulated by legislative acts, national and international standards, guidelines and quality control problems at tourist facilities, etc. The basic distinctive features of the quality management system of enterprises of the tourism industry are set. The necessity of improving the system of quality control mechanisms enterprises of the tourism industry is proved.

**Keywords:** quality, quality system, quality management system, tourism, quality policy, the responsibility of leadership.

**Постановка проблеми.** Особливу роль у розвитку сучасної світової економічної системи відіграє туристичний бізнес. Його становлення в державі набуває значення необхідної умови для вирішення складних питань щодо соціально-економічного розвитку. Такі перспективи розвитку туристичних підприємств зумовлюють наявність високого рівня конкуренції в даній галузі. В умовах конкурентної боротьби пріоритетним напрямом політики розвитку туристичного підприємства стає якісний сервіс, що дає змогу збільшувати кількість лояльних споживачів та позитивно впливає на імідж підприємства. Нині найбільш важ-

ливим елементом побудови якісного сервісу туристичного підприємства є управління системою якості. Саме ефективна система управління якістю на підприємстві туристичної галузі є фактором, що дає змогу оцінити його популярність та спроможність задовольнити потреби споживачів.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Значний внесок у розробку систем управління якістю, що застосовуються в даний час, зробили зарубіжні вчені: У.А. Шухарт, Е. Демінг, Ф.Б. Кросбі, Я. Монд, Г. Роминг, Г. Тагуті, А.В. Фейгенбаум, К. Ішикава, Дж.М. Джуран, Е. Акао, Т. Конті, С. Мідзуно,

Б. Робертсон, Дж. Харрінгтон та ін. Проблематику управління якістю в туристичному бізнесі досліджували такі науковці, як: С.І. Андрусенко, А. Астахов, М.Г. Бігдан, Ю.Ю. Карлик, М.П. Денисенко, Н.М. Терещенко, М.Н. Михайлова, С. Мельниченко, В.І. Охота та ін. Однак необхідно зауважити, що дослідження вчених зосереджені переважно на управлінні якістю таких туристичних підсистем, як готельний бізнес, ресторанне господарство, транспортне забезпечення та ін. Досі недостатньо розглянутим є комплексне управління якістю туристичного підприємства.

**Мета статті** полягає у визначенні основних аспектів управління системою якості на підприємствах туристичної галузі, а також розробці рекомендацій щодо вдосконалення механізмів управління системою якості підприємств туристичної галузі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** На сучасному етапі розвитку світової економіки сталим процесом є поява нових ідей в управлінні бізнесом, що дають змогу підприємствам різних галузей підвищувати свою конкурентоспроможність і досягати більш високої ефективності роботи, ніж у конкурентів. При цьому впровадження нових ідей має різний вплив на ефективність управління підприємством: від незначного підвищення до переходу на якісно новий рівень [1, с. 213].

Глобалізація та інтернаціоналізація світового ринку зробили актуальною проблему стандартизації норм управління та вимог стандартів якості. Підприємства, що мають на меті якісне задоволення потреб споживачів на національному та міжнародному ринках, видають значну перевагу сертифікації власної продукції або діяльності, розуміючи, що виконання вимог стандартів ISO в сучасних умовах підвищеної конкуренції стає певним бар'єром ефективного розвитку бізнесу, який можуть подолати тільки сертифіковані в установленому порядку бізнес-одиниці. Цим обумовлюється наявність своєрідної сегментації конкурентного ринку, де сертифіковані підприємства мають перевагу перед тими, що не пройшли сертифікацію. Особливо актуальним це питання стає для підприємств туристичної галузі як такої, що характеризується найбільш динамічними темпами розвитку.

Сучасна індустрія туризму є однією з найбільш прибуткових і динамічних галузей світового господарства. За даними The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013, надходження від міжнародного туризму в Україні в 2011 р. становили 4 294 млн. дол. На даному етапі туристична індустрія України характеризується високими темпами розвитку та зростанням її ролі в економіці країни (2% від загального ВВП) [2]. У результаті посилення конкуренції та зростаючого впливу зовнішнього середовища на функціонування туристичних підприємств управління якістю стає найважливішим інструментом менеджменту підприємства, що орієнтовано на ефективне досягнення стратегічних цілей. Своєю чергою, впровадження системи управління якістю на туристичному підприємстві висуває нові вимоги до змісту його управлінської діяльності, зумовлюючи необхідність удосконалення форм та методів менеджменту.

Варто зазначити, що для розуміння поняття «система управління якістю», визначення якого надано у тексті стандартів ISO 9001:2000, необхідно передусім з'ясувати сутність та співвідношення термінів «система якості», «система забезпечення якості». Під системою якості в загальному значенні розуміють сукупність організаційної структури, мето-

дик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю. Даний термін використовувався у стандарті ISO 9000 версії 1994 р. Фактично мова йшла про «систему забезпечення якості», а для простоти використання широко застосовувався термін «система якості». Система управління якістю – це організаційна основа управління підприємством, яка в широкому розумінні може розглядатись як система менеджменту організації стосовно якості [3].

Згідно із визначенням, наданим Всесвітньою туристичною організацією, якість туристичних послуг – це «виконання за певною прийнятною ціною будь-яких завдань і сподівань клієнта, які не заборонені законодавством, за одночасного дотримання вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг, гармонії людського й природного середовища» [4]. Таким чином, систему управління якістю туристичного підприємства можна розглядати як організаційну основу туристичного менеджменту, тобто систему управління діяльністю підприємства з метою максимального задоволення потреб споживачів за дотримання вимог безпеки та доступності.

У Україні вимоги до систем якості у сфері туризму регламентовані низкою стандартів, зокрема:

1. Державний стандарт ГСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
2. Державний стандарт ГСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
3. Державний стандарт ГСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
4. Державний стандарт ГСТУ 4281:2004 «Установи ресторанного господарства. Класифікація».
5. Державний стандарт ГСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Нині міжнародні стандарти ISO 9000 є основними директивними настановами, в яких встановлено ідентичні норми, принципи, правила та вимоги до аналогічної продукції чи послуги на міжнародному туристичному ринку. У межах угоди про узгоджену політику у сфері стандартизації між країнами СНД було прийнято «Положення про Міждержавну раду зі стандартизації, метрології та сертифікації», згідно з яким головними діючими міждержавними стандартами в туристичній індустрії є:

1. ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник».
2. ДСТУ ISO 9004-2-96 «Управління якістю та елементи системи якості».
3. ГОСТ 30523-97 «Послуги громадського харчування» (загальні вимоги).
4. ГОСТ 30389-95 «Громадське харчування» (класифікація підприємств).
5. ГОСТ 30524-97 «Громадське харчування» (вимоги до обслуговуючого персоналу).
6. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування» (проекування туристських послуг).
7. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 «Туристські послуги» (загальні вимоги).
8. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування» (вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів).
9. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.4-95 «Туристично-екскурсійне обслуговування» (класифікація готелів).

Як зазначає український учений В.І. Охота, «важливим практичним питанням будь-якого підприємства сфери гостинності є забезпечення до-тримання вимог щодо якості туристичних послуг, які форму-

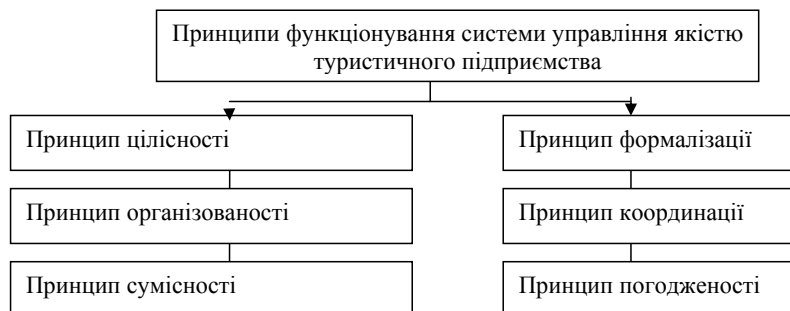


Рис. 1. Принципи функціонування системи управління якістю туристичного підприємства

ються у відповідності до міжнародних стандартів ISO». [5] Ці вимоги передбачають: формування політики та системи управління якістю на підприємстві, аналіз функціонування цієї системи та її документальне оформлення, управління процесами взаємодії зі споживачами туристичних послуг і аналіз їх відповідності вимогам клієнтів, розробку та ведення документації та здійснення коригувальних дій. Таким чином, система управління якістю туристичного підприємства передбачає не тільки забезпечення ефективності його діяльності, але й визначення вимог, оцінку та контроль туристичної продукції та сервісу на кожному з етапів життєвого циклу послуги.

Варто зазначити, що як і будь-яка система, система управління якістю туристичного підприємства характеризується певними принципами (рис. 1):

1) принцип цілісності, що визначає тісний взаємозв'язок між усіма підсистемами організації та наділяє систему в цілому властивостями, якими не володіє кожна зі сфер окремо;

2) принцип організованості;

3) принцип формалізації, що передбачає підготовку даних щодо результатів інтеграції у вигляді, що придатний для зберігання;

4) принцип погодженості, тобто непротивіччя рішень на пов'язаних рівнях системи;

5) принцип координації передбачає можливість впливу на підпорядковані частини системи з метою передбачити в разі необхідності відповідні зв'язки та відносини;

6) принцип сумісності – наявність однорідності інформації в зв'язках підприємства передбачає можливість суміщення частин цілого та розуміння переданої інформації.

Проте система управління якістю на підприємствах туристичної галузі певним чином відрізняється від систем підприємств інших галузей. Передусім це пов'язано з необхідністю вирішення завдань, що постають перед такими підприємствами, а саме:

постійна оцінка потреб та очікувань споживачів; отримання й обробка інформації, необхідної для забезпечення ефективного управління якістю на всіх рівнях менеджменту; забезпечення відповідності ціни та якості туристичного продукту в умовах динамічної зміни попиту; впровадження сучасних інформаційних технологій, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності та якості туристичного продукту, та ін. Підприємства туристичної галузі повинні не лише гарантувати якість обслуговування та можливість задовольнити потреби клієнтів, але й спрямовувати зусилля на створення саморегульованої системи постійного підвищення якості бізнес-процесів [5].

Забезпечення функціонування системи постійного підвищення якості бізнес-процесів та високоякісного обслуговування споживачів вимагає від підприємств туристичної галузі розробки та постійного вдосконалення правил та стандартів щодо підготовки персоналу, що дасть змогу підтримувати необхідний рівень обслуговування на всіх етапах технологічного процесу. Однією з головних умов забезпечення якості

## ЗОВНІШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ



Рис. 2. Система управління якістю підприємства туристичної галузі

продукції туристичного підприємства є індивідуальний підхід під час задоволення потреби споживача, що може бути реалізовано через поділ технологічного процесу виробництва та реалізації туристичної послуги на декілька послідовних дій, кожна з яких характеризуватиметься відповідними вимогами до якості. Також однією з вимог до управління якістю на туристичних підприємствах є створення власної корпоративної культури, яка б демонструвала високий рівень сервісу та мотивувала персонал на ефективну роботу в процесі комунікації з клієнтами. Висока якість сервісу на туристичних підприємствах забезпечує постійний попит споживачів.

Таким чином система управління якістю на туристичному підприємстві представляє собою складний взаємозв'язок окремих елементів зовнішнього та внутрішнього середовища та різноманітних факторів впливу (рис. 2). Процес управління якістю на підприємстві ведеться відповідно до його цілей і стратегії; крім того, здійснюється мотивація кадрів та організовується змістова робота всього підприємства і його елементів, які є об'єктами управління [6].

На рис. 2 відображено, що система управління якістю на підприємствах туристичної галузі має базуватися на цілях та загальній політиці з якості. Як уже зазначалося, кінцевою метою такого менеджменту є задоволення потреб споживачів, що вимагає від керівництва ретельного підходу до створення та впровадження системи управління якістю, забезпечуючи взаємодію її складників. У таких умовах найважливішим аспектом управління якістю стає відповідальність керівництва, що передбачає зосередження на потребах споживачів, виконання взятих зобов'язань, планування, доведення необхідної інформації по рівнях організаційної структури, аналіз та оцінка.

Ще однією функцією системи управління якістю на туристичних підприємствах стає постійний контроль над об'єктами діяльності, у результаті чого

формується своєчасний звіт про фактичний стан зовнішнього та внутрішнього середовища. Така інформація дає змогу порівняти досягнення підприємства з іншими підприємствами галузі та встановлення необхідних тенденцій щодо потреб споживачів та можливих механізмів удосконалення процесу їх задоволення.

**Висновки.** Отже, якість у сучасних умовах розвитку економіки, особливо туристичної галузі, є однією з найважливіших складових частин іміджу підприємства та необхідним елементом забезпечення його конкурентоспроможності на національному та міжнародному ринках. Система управління якістю на підприємствах туристичної галузі є діяльністю, що безпосередньо охоплює підвищення рівня обслуговування з метою забезпечення найбільш ефективного методу задоволення потреб споживачів, координуючи при цьому взаємодію різноманітних підсистем внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Губерной К.М. Социально-экономическая роль торговли и закономерности повышения эффективности / К.М. Губерной. – М. : Высш. шк., 2010. – 296 с.
2. The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013. World economic forum. [Electronic resource]. – Access mode : [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TT\\_Competitiveness\\_Report\\_2013.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TT_Competitiveness_Report_2013.pdf).
3. Клименко С.М. Управление конкурентоспособностью предприятия / С.М. Клименко [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://posibniki.com.ua/post-sistema-upravlinnya-yakisty>.
4. UNWTO World Tourism Organization [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.unwto.org>.
5. Охота В.І. Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії / В.І. Охота // Бізнес Інформ. – 2014. – Вип. 9. – С. 195–199.
6. Вольхина О.В. Роль качества услуг в современном бизнесе / О.В. Вольхина, О.В. Рузакова // Управление государственным сектором экономики: технологии и инструменты. – Екатеринбург : Урал. гос. эконом. ун-т, 2010. – С. 17–25.