

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УДК 338.48(476)

Бондаренко Галина Анатольевна

**ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**
(на примере гостиничных предприятий Республики Беларусь)

специальность 08.00.05 – Экономика и управление
народным хозяйством

АВТОРЕФЕРАТ ДИССЕРТАЦИИ
на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Минск 1999

сом государственном экономическом универ-

кандидат экономических наук, доцент Горбылева З.М.

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор Акулич И.Л., кандидат экономических наук, доцент Лапуцкий А.М.

Оппонирующая организация: Академия управления при Президенте Республики Беларусь

Защита состоится 3 декабря 1999 г. в 14. 00 на заседании совета по защите диссертаций Д 02. 07. 02 при Белорусском государственном экономическом университете по адресу: г. Минск, пр. Партизанский, 26 зал заседаний совета. Тел: 249-51-08.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Белорусского государственного экономического университета

Автореферат разослан 2 ноября 1999 г.

Член секретарь совета
по защите диссертаций,
доктор экономических наук,
профессор



Г.А. Кор

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы диссертации. В современных условиях развития рынка услуг гостиничного хозяйства, характеризующегося повышением конкуренции, наряду с требованиями обеспечения надлежащего уровня безопасности на первый план все настойчивее выдвигаются вопросы качества. Проблема качества – одна из самых актуальных в сфере развития гостиничных услуг. Как на внутреннем, так и на международных рынках качество обслуживания играет решающую роль в конкурентной борьбе. Туристы, удовлетворенные обслуживанием в гостиничных комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они многократно посещают эти страны, способствуя увеличению туристских потоков и создавая высокую репутацию понравившимся им местам. Напротив, неудовлетворенное обслуживание обескураживает иностранцев, подрывает репутацию республики как гостеприимного края, оставляя отрицательное впечатление в целом.

В решении вопросов управления качеством в общегосударственном масштабе особенно актуальна роль стандартизации и последующей сертификации. Анализ состояния дел в области стандартизации и сертификации услуг гостиничного хозяйства Республики Беларусь показывает, что на сегодняшний день здесь имеется ряд проблем, нерешенность которых тормозит развитие отечественного рынка гостиничных услуг; создает барьеры на пути к интеграции в мировое гостиничное хозяйство, порождает определенного рода противоречия в обществе. Несмотря на то, что гостиничное хозяйство считается в мире одним из самых стандартизированных секторов сферы услуг, в Республике Беларусь не выработана соответствующая научно-методическая и нормативно-техническая база. В частности, отсутствует важнейший для развития гостиничного хозяйства документ, оговаривающий классификацию гостиничных предприятий по уровню комфорта, регламентирующий требования к ним, порядок и методы оценки и т.д. Данное обстоятельство вступает в противоречие с Законом РБ “О защите прав потребителей”, с Указаниями Совета Европейского Союза по организации пэкидж-туров, согласно которым потребитель должен быть заранее проинформирован о качестве услуг соответствующего гостиничного предприятия, как правило, определяемого такими понятиями как “категория”, “класс”, “разряд” и т.д.

Актуальность рассматриваемой проблемы признана государственными органами. В частности, Государственной программой развития физической культуры, спорта и туризма, утвержденной Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29.09.97 г. N 1281 предусмотрены подготовка и осуществление в течение 1998-2000 г.г. сертификации средств размещения туристов в соответствии с требованиями международных стандартов.

Мировой гостиничный рынок организован таким образом, что выход на него с услугами, не отвечающими требованиям международных стандартов, практически закрыт. Широкое участие в мировой экономике предполагает использование мировых стандартов и норм. В этой связи особую актуальность приобретает сертификация систем качества. Следует отметить, что за рубежом это направление работ развивается очень активно, тысячи гостиниц сертифицируют свои системы качества в национальных и международных системах сертификации, что дает им значительные преимущества в конкурентной борьбе. Международная организация по стандартизации ИСО выделила разработку стандартов на услуги в ряд важнейших приоритетных задач. Особая заинтересованность проявлена к развитию таких услуг, как туризм и путешествия, “сектор гостеприимства”, программам “отель-мотель-ресторан”. Основной схемой сертификации в сфере гостиничных услуг является сертификация систем качества по стандартам ИСО серии 9000. Указом Президента Республики Беларусь № 268 от 20.05.98 года “О повышении конкурентоспособности продукции (работ, услуг) отечественного производства” положено начало внедрению стандартов ИСО серии 9000 в РБ. Создание на предприятиях систем управления качеством определено важнейшим направлением повышения качества продукции (работ, услуг) отечественного производства. Однако, деятельность по проектированию и последующей сертификации систем качества на гостиничных предприятиях Республики Беларусь в настоящее время невозможна по причине полного отсутствия соответствующей нормативно-технической и научно-методической базы, а также квалифицированных специалистов в этой сфере.

Все выше изложенное, а также практически полное отсутствие научных разработок по проблемам развития сферы услуг, туризма и гостиничного хозяйства, предопределили выбор темы диссертационного исследования.

Связь работы с крупными научными программами, темами. Диссертационная работа выполнялась в контексте с Государственной программой развития физической культуры, спорта и туризма, утвержденной Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29.09.97 года N 1281, которой предусмотрены подготовка и осуществление в течение 1998-2000 г.г. сертификации средств размещения туристов в соответствии с требованиями международных стандартов (раздел III. “Развитие туризма. Организационное обеспечение”).

Цель диссертационного исследования заключается в разработке и обосновании механизма управления качеством услуг (на примере гостиничных предприятий Республики Беларусь).

Для достижения поставленной цели в диссертационной работе были поставлены и решены следующие основные задачи:

- предложена авторская трактовка понятия “услуга”;
- исследована классификация и структура услуг, определено место, принадлежащее в ней услугам гостиничного хозяйства;
- разработано авторское определение понятия “гостиница”, основанное на исследовании специфических особенностей и характеристик гостиничной услуги;
- показана эволюция и проанализировано современное состояние гостиничного хозяйства Республики Беларусь во взаимосвязи с общемировыми тенденциями развития рынка гостиничных услуг;
- разработана система показателей качества гостиничной услуги, раскрывающая комплексный характер понятия “качество гостиничной услуги”, учитывающая поведение клиентов при потреблении гостиничной услуги;
- изучен и обобщен опыт зарубежных стран по разработке и внедрению систем классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, систем качества согласно международному стандарту ИСО 9004.2. “Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам”;
- разработаны практические рекомендации по проведению процессов стандартизации и сертификации услуг гостиничного хозяйства в Республике Беларусь;

Объект диссертационного исследования – гостиничное хозяйство Республики Беларусь.

Предметом исследования является широкий круг взаимосвязанных теоретических и практических вопросов управления качеством услуг гостиничного хозяйства. Особый акцент сделан на исследовании процессов стандартизации и сертификации гостиничных услуг.

Методология и методы проведенного исследования. Методологической и теоретической основой исследования послужили основные положения экономической теории, работы отечественных и зарубежных ученых в области гостиничного и ресторанного менеджмента, менеджмента туризма, аналитические обзоры и прогнозы экспертов Всемирной туристской организации (ВТО), Международной гостиничной ассоциации (МГА), материалы Министерства статистики и анализа, Министерства спорта и туризма, Госстандарта Беларуси, данные, предоставленные гостиничными предприятиями.

В исследовании использованы материалы учебных семинаров, проведенных в течение 1997 года в рамках Белорусско-германского проекта “Экономика и управление туризмом” между Высшей школой туризма Белорусского государственного экономического университета и Высшей школой управления (г. Бремен) по программе “TRANSFORM”.

Автор был проконсультирован по вопросам гостиничного и ресторанного менеджмента учеными Профессиональной академии г. Равенсбурга (Германия) при посещении этого заведения в феврале 1998 года.

Исследование проводилось на основе применения следующих методов: диалектического, позволившего анализировать процессы в их развитии, во взаимосвязи и взаимодействии, наблюдения, сравнения, группировки, использования средних и относительных величин, устного и анкетного опроса.

Научная новизна и значимость полученных результатов диссертационного исследования состоит в разработке и обосновании концептуальной модели управления качеством гостиничных услуг, основными элементами которой являются разработка национальной системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, проектирование и внедрение на гостиничных предприятиях систем качества согласно МС ИСО- 9004.2.

К наиболее значимым результатам диссертации, составляющим научную новизну, также относятся:

- разработан понятийный аппарат менеджмента качества гостиничных услуг, содержательную часть которого составила авторская трактовка понятий “услуга”, “гостиница”, “уровень комфорта”, “качество гостиничной услуги”;
- показана эволюция и проанализировано современное состояние гостиничного хозяйства Республики Беларусь во взаимосвязи с общемировыми тенденциями развития рынка гостиничных услуг;
- разработана система показателей качества гостиничной услуги, отражающая комплексный характер понятия “качество гостиничной услуги”, позволяющая всесторонне рассмотреть это понятие с точки зрения потребителя;
- смоделирован процесс восприятия потребителем качества гостиничной услуги, оказывающий влияние на уровень удовлетворения его обусловленных или предполагаемых потребностей;
- предложена методика определения относительного качества гостиничных услуг, являющегося отправным моментом в разработке общей стратегии качества, ориентированного на потребителя, которое охватывает материальную и нематериальную части гостиничной услуги, включая поведение персонала, позволяет сравнить предлагаемые услуги с услугами самых сильных конкурентов;
- впервые в научном исследовании предложены и обоснованы рекомендации по разработке в Республике Беларусь системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, систем качества согласно МС ИСО – 9004.2.

Практическая значимость результатов исследования. Результаты проведенных теоретических и практических исследований легли в основу разработанного и прочитанного автором в 1996–1999 г.г. курса “Гостиничное

хозяйство”, который введен в учебный план специальности Э.01.05.00. “Экономика и управление социально-культурной сферой” специализации Э.01.05.02. “Экономика и управление туризмом”. Результаты исследования также могут быть использованы для разработки курсов по специализации Э.01.05.03. “Экономика и управление гостиничным и ресторанным хозяйством”.

Материалы исследования были использованы при разработке спецкурса лекций по темам “Классификация гостиниц”, “Технология обслуживания в гостиничном комплексе”, прочитанного автором в ходе республиканского семинара работников гостиничных предприятий системы Министерства жилищно-коммунального хозяйства.

Результаты и положения диссертации использованы при проведении Министерством спорта и туризма маркетинговых исследований рынка услуг гостиничного хозяйства Республики Беларусь с целью научной проработки концептуальных и методологических вопросов при подготовке к стандартизации и последующей сертификации услуг гостиничного хозяйства.

Предложенные в исследовании рекомендации могут быть использованы при непосредственной разработке национального документа (стандарта), устанавливающего классификацию гостиничных предприятий по уровню комфорта, при разработке и внедрении на гостиничных предприятиях систем управления качеством согласно МС ИСО–9004.2.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту:

- концептуальная модель управления качеством гостиничных услуг, основными элементами которой являются национальная система классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, внедренные на гостиничных предприятиях системы качества согласно МС ИСО – 9004.2;
- понятийный аппарат менеджмента качества гостиничных услуг, содержательную часть которого составили понятия “услуга”, “гостиничная услуга”, “гостиница”, “уровень комфорта”;
- система показателей качества гостиничной услуги, отражающая комплексный характер понятия “качество гостиничной услуги”, позволяющая всесторонне рассмотреть это понятие с точки зрения потребителя;
- модель восприятия потребителем качества гостиничной услуги, отражающая степень удовлетворения его предполагаемых или обусловленных потребностей;
- методика определения относительного качества гостиничной услуги, являющегося отправным моментом в разработке общей стратегии качества, ориентированного на потребителя, включающего материальную и нематериальную составляющие части гостиничной услуги, позволяющего сравнить предлагаемые услуги с услугами самых сильных конкурентов;

- практические рекомендации по разработке национальной системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, проектированию и внедрению на гостиничных предприятиях систем качества согласно МС ИСО – 9004.2.

Личный вклад соискателя. Диссертация является законченным научным трудом, выполненным соискателем самостоятельно на основе изучения экономической литературы, обработки статистических данных и проведения исследований рынка услуг гостиничного хозяйства Республики Беларусь. Разработанные рекомендации по управлению качеством услуг гостиничного хозяйства принадлежат лично автору.

Апробация результатов исследования. Основные положения диссертационного исследования докладывались на:

1. Международной научно-практической конференции “Развитие туризма в условиях современных интеграционных процессов” (3-5 декабря 1997 г., РМАТ, Министерство спорта и туризма, РТЭПО “Беларустурист”).

2. Республиканской научно-практической конференции “Проблемы реформирования предприятий Республики Беларусь” (11-12 декабря 1997 г., Минск, БГЭУ).

3. Республиканской научно-методической конференции “Повышение эффективности познавательной деятельности студентов: опыт и проблемы” (26 февраля 1998 г., Минск, БГЭУ).

4. Международной конференции “Экономическая наука и образование: проблемы и перспективы” (18-19 мая 1998 г., Минск, БГЭУ).

5. IV Республиканской научной конференции студентов и аспирантов Беларуси (7-9 октября 1998 г., Гродно, Гродненский государственный университет).

6. Международной научно-практической конференции “Экономические проблемы управления качеством” (25-26 марта 1999 г., Минск, БГЭУ).

7. Международной научно-практической конференции “Предпринимательство: проблемы и перспективы” (16 апреля 1999 г., Минск, БГЭУ).

8. Международной научно-практической конференции “Проблемы стабилизации и экономического роста в Республике Беларусь” (27 октября 1999 г., Минск, БГЭУ).

9. Республиканском семинаре работников гостиничного хозяйства системы Министерства жилищно-коммунального хозяйства (март, 1998 г., Минск, МЖКХ).

Опубликованность результатов. По теме диссертации опубликованы 13 работ общим объемом 107 страниц, в том числе: 1 учебно-практическое пособие; 1 публикация в научно-практическом журнале; 2 публикации в сборнике научных работ; 1 учебное издание; 8 тезисов докладов на международных и республиканских конференциях.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, общей характеристики работы, трех глав, заключения, списка использованных источников, приложений. Полный объем диссертации включает 134 страницы, 24 иллюстрации, 20 таблиц, 22 страницы – 11 приложений. Список использованных источников, состоящий из 104 наименований, представлен на 7 страницах.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении дана общая оценка современного состояния мировой гостиничной индустрии, определены основные тенденции развития гостиничных предприятий, очерчен круг проблем, требующих первоочередного решения.

В первой главе диссертации “Экономическое содержание и классификация услуг” раскрыто экономическое содержание услуги, приведены и проанализированы различные трактовки понятия “услуга”, сформулированные классиками политической экономии, современными учеными стран с развитой рыночной экономикой, Российской Федерации, Республики Беларусь, рассмотрены услуги как объект системного анализа и классификации.

Особое значение уделено анализу марксистской теории услуг.

Раскрытие содержания услуги позволило сформулировать следующее ее определение:

Услуга – это комплексный вид деятельности, состоящий из материальной составляющей, доля которой варьируется в широких пределах, непосредственного процесса обслуживания и результата, выступающего в виде полезного эффекта, удовлетворяющего определенные потребности человека.

Данная трактовка по многим аспектам отличается от предложенных ранее. Прежде всего она не отождествляет услуги с неовещественным в предметной реальности процессом труда, либо с результатом труда, что, в свою очередь, позволяет также развести два тесно взаимосвязанных, но различных понятия – “услуга” и “обслуживание”. Услуга – более широкое понятие, обслуживание является его составляющей частью и представляет деятельность, возникающую при непосредственном контакте с потребителем.

Четыре распространенные функциональные характеристики (неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, неоднородность или изменчивость качества, неспособность к хранению) характеризуют услугу только потому, что они в полной степени относятся к составляющему ее процессу обслуживания. В самой же услуге, даже самой нематериальной, до непосредственного процесса обслуживания всегда присутствует материальная часть, которую:

- можно частично (возможно полностью) увидеть и оценить до приобретения услуги (для гостиничной услуги – здание гостиницы, номера, оборудование и т.д.);
- производство этой части услуги отделено по времени и месту от потребления (уборка и подготовка номера к заселению, приготовление отдельных блюд и напитков, предварительная сервировка стола и т.д.);
- качество материальной части не зависит от субъекта, осуществляющего обслуживание;
- если процесс обслуживания остался невостребованным и не сохранился, то материальная часть услуги при этом сохранилась полностью или частично (иногда только на ограниченное время).

Согласно предложенному определению, полезный эффект как результат услуги наступает не от обособленного действия материальной части, или от обособленного процесса обслуживания, а от их общего, соединенного в единое целое действия.

Выделение и подробное рассмотрение специфических характеристик и особенностей гостиничной услуги, к которым автор относит одновременность процессов производства и потребления, ограниченную возможность хранения, временный характер, широкое участие персонала в производственном процессе, сезонный характер спроса, зависимость от цели путешествия, позволило определить понятие “гостиница”, как *предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются услуга размещения и услуга питания*. В данном определении указывается на обязательное наличие в гостинице двух главных услуг – размещения и питания, при этом не исключается, что их соотношение между собой на разных предприятиях может в значительной степени различаться.

В отличие от сложившейся практики, рассматриваемое определение не отождествляет понятия “гостиница” и “средство размещения”, что имеет важнейшее значение в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Гостиницы следует рассматривать как отдельный и наиболее комфортный вид предприятий, предоставляющих услугу размещения.

Во второй главе “Анализ гостиничного хозяйства Республики Беларусь” рассмотрена эволюция и проанализировано состояние гостиничных предприятий Республики Беларусь во взаимосвязи с общемировыми тенденциями развития рынка гостиничных услуг.

Анализ проводился по количественным и качественным критериям.

В настоящее время в Республике Беларусь отмечается огромный недостаток гостиничных мест, необходимых для развития туризма. Показатель бес-

печенности гостиничными местами в расчете на 1000 человек населения по состоянию на 01.01.98 г. в среднем по республике составил 2,7 койко-места (9% от средневропейского уровня). Его максимальное значение отмечено для Минской области (3,7 койко-места на 1000 человек населения или 12,3% от средневропейского уровня), а в пределах городов – для города Бреста (соответственно 4,6 койко-места (15,3%)), минимальное – для Гомельской области (1,3 койко-места (4,3%)) и города Витебска (3 койко-места (10%)).

В диссертационном исследовании автором выделены следующие современные тенденции развития предприятий мировой гостиничной индустрии:

- углубление специализации гостиничного предложения, когда предприятия ориентируются на обслуживание определенного сегмента туристского рынка и, в частности на обслуживание деловых туристов;
- образование национальных и международных гостиничных объединений и цепей, которые играют огромную роль в разработке и продвижении высоких стандартов обслуживания;
- развитие сети малых гостиниц, которые играют огромную роль в формировании туристской инфраструктуры местности и предлагают клиентам изысканное персонифицированное обслуживание;
- внедрение в гостиничную индустрию новых компьютерных технологий.

Среди отмеченных выше тенденций для гостиничного хозяйства Республики Беларусь в наибольшей степени характерна ориентация на обслуживание конкретного сегмента туристского рынка. По данным проведенного исследования, более 90 % опрошенных клиентов остановились в гостиницах г. Минска во время пребывания здесь с деловой целью. В связи с потребностью этой категории туристов в структуре номерного фонда гостиниц организуются специальные номера бизнес-класса и планируется соответствующий набор услуг.

Наблюдаемая сегодня ведомственная разобщенность предприятий гостиничного хозяйства представляет серьезную проблему на пути развития этой сферы. Мы придерживаемся мнения, что наиболее приемлемой моделью интеграции в гостиничном хозяйстве Республики Беларусь в настоящих условиях является модель по типу “второй категории” гостиничных цепей в классификации МГА, т.е. когда предприятия объединяются для использования общей системы взаимного информирования о наличии свободных мест, общей системы бронирования, концепции маркетинга, рекламы и других дорогостоящих для отдельного предприятия мероприятий.

Развитие малых гостиниц, как предприятий с неповторимыми и уникальными характеристиками, на республиканском гостиничном рынке не выделилось в заметную самостоятельную тенденцию.

Анализ современного состояния гостиничного хозяйства проводился с учетом размещения предприятий по территории республики (областям, областным городам), категоричности и вместимости номерного фонда, общей площади гостиниц, площади, приходящейся в среднем на одну гостиницу, жилой площади всех номеров, жилой площади, приходящейся в среднем на один номер и некоторых других показателей.

Учитывая международный опыт типологии, в результате проведенного исследования был сделан вывод о том, что в Республике Беларусь сформировались и получили распространение следующие три типа гостиничных предприятий: гостиница (средний класс), гостиница экономического класса, мотель.

При анализе качественного состояния сделан вывод о низком качестве предоставления услуг гостиничными предприятиями. В результате проведения условного соответствия разрядов определенному количеству звезд по европейской системе классификации, было выявлено, что около 63 % гостиничных предприятий по уровню предоставляемого комфорта не соответствуют даже одной звезде.

В третьей главе диссертации “Механизм управления качеством услуг” подробно рассматриваются три составляющих элемента: основополагающий, внешний и внутренний (рис.).

Сущность основополагающего элемента составляет разработка системы показателей качества гостиничной услуги, интерпретация понятия “качество” к конкретно управляемому объекту.

Рассматривая гостиничную услугу как комплекс, состоящий из материальной и нематериальной составляющих частей, предлагается выделить две группы показателей (характеристик), обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Первая группа – это в достаточной степени изученные характеристики материальной составляющей части, к которым относятся функциональные, эргономические, эстетические характеристики, надежность, безопасность, экологичность и некоторые другие.

Вторая группа – это характеристики нематериальной составляющей гостиничной услуги, которой является непосредственный процесс обслуживания гостей. Разработка и последующая оценка характеристик второй группы представляет сегодня одну из важнейших проблем в сфере развития гостиничных услуг. С целью решения этой проблемы предлагается использовать следующую номенклатуру показателей качества гостиничного обслуживания: *надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательность.*

Решающее значение для гостиничного предприятия имеет то, что и как

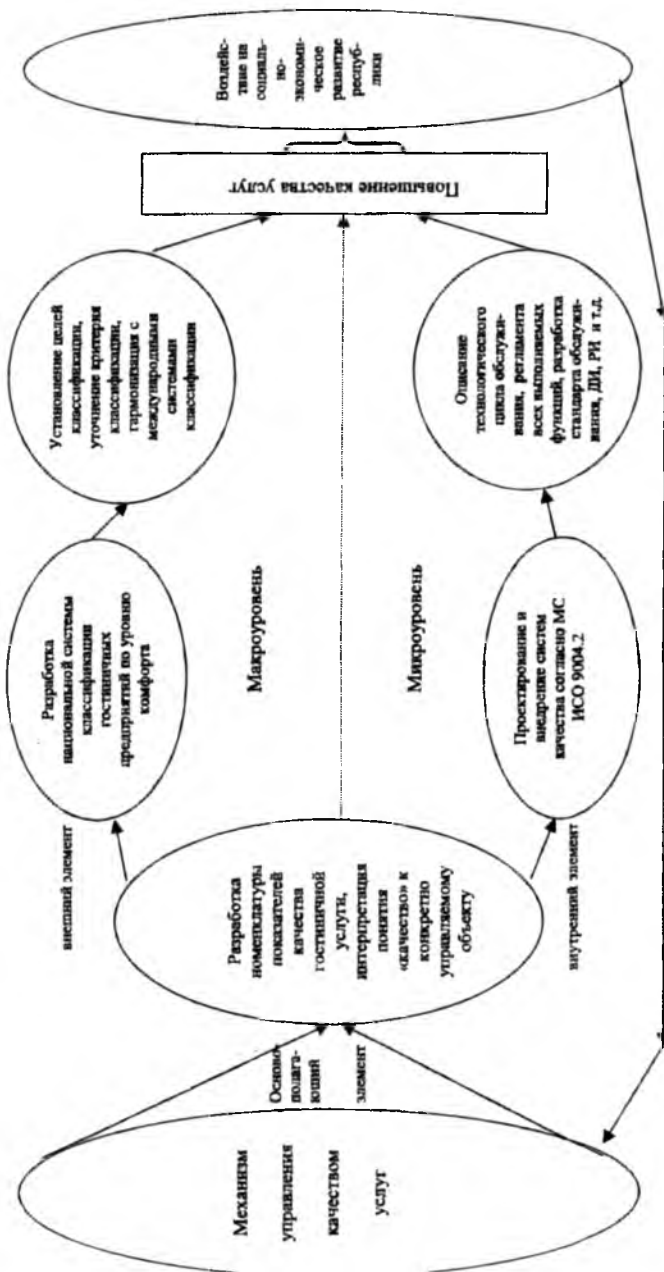


Рис. Элементы механизма управления качеством гостиничных услуг

потенциальный потребитель принимает за качество на рынке гостиничных услуг, т.е. при рассмотрении понятия “качество” в центре внимания находится личность потребителя. В диссертационном исследовании смоделирован процесс восприятия потребителем качества гостиничной услуги, оказывающий влияние на степень удовлетворения его потребностей, позволяющий рассмотреть это понятие как совокупность базовых, требуемых и желаемых показателей.

Базовое качество составляет совокупность тех показателей качества услуги, наличие которых потребитель считает обязательным. Ожидая эти показатели, потребитель не считает нужным говорить о них производителю, т.е. воспринимает как должное

Требуемое качество составляет совокупность показателей качества, представляющих собой технические и функциональные характеристики услуги. Они показывают, насколько услуга соответствует тому, что было задумано.

Желаемое качество составляет совокупность показателей, представляющих для потребителя неожиданные ценности предлагаемой ему услуги, о наличии которых он мог только догадываться.

Интерпретация понятия “качество” к конкретно управляемому объекту предполагает рассмотрение этого понятия как комплекса, состоящего из трех частей: качества потенциала (технического качества), качества процесса (функционального качества), качества культуры (социального качества).

К понятию “качество услуги”, которое позволяет всесторонне оценить деятельность гостиничного предприятия, укрепляет его надежность, помогает завоевать и удержать позиции на рынке, автор относит “относительное качество”, которому присущи следующие характеристики: возможность сравнения с услугами самых сильных конкурентов, возможность рассмотрения с точки зрения потребителя, независимость от структуры цен на предприятии, возможность охвата как материальной, так и нематериальной составляющих частей. В диссертации предложена методика определения относительного качества гостиничных услуг, в результате использования которой был выявлен профиль относительного качества для гостиниц г. Минска (“Планета”, “Урсула”, “Беларусь”, “Спутник”). На указанных предприятиях относительно высоко были оценены такие нематериальные критерии, как “Вежливость и доброжелательность персонала”, “Компетентность персонала”. Также было выявлено, что наиболее слабой стороной в деятельности практически всех гостиничных предприятий Республики Беларусь является предложение дополнительных услуг. В результате проведенного анализа сделан вывод о том, что в настоящее время ни одна гостиница республики не предлагает комплекс дополнительных услуг, особо выделяющих ее из ряда других предприятий, способствующих усилению ее рыночной привлекательности.

Разработка системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта рассматривается как внешний элемент механизма управления качеством услуг, реализация которого в Республике Беларусь должна осуществляться на макроэкономическом уровне. Разработанные в этом направлении рекомендации сводятся к следующим моментам:

- прежде всего необходимо конкретизировать уровень комфорта как критерий классификации, учитывая особенности социально-экономического, культурно-исторического развития республики;

- к классификации средств размещения туристов по уровню комфорта необходимо подойти дифференцированно с учетом конкретных их видов. Для этого следует определить – какие виды средств размещения имеются на территории Республики Беларусь. Поскольку гостиницы представляют собой наиболее комфортный вид предприятий, предоставляющих услугу размещения, в отношении их, несомненно, должно быть предусмотрено наличие высоких категорий обслуживания. Однако, нецелесообразно устанавливать аналогичные категории для других видов средств размещения;

- с целью более полного охвата качественного состояния всех предприятий гостиничного хозяйства Республики Беларусь в национальной системе классификации необходимо предусмотреть наличие внекатегорийной классификационной группировки;

- национальная система классификации и составляющие уровень комфорта показатели должны быть в максимальной степени гармонизированы с международными. Только таким образом можно достичь высокой информированности как иностранного, так и отечественного потребителя. Гармонизация не означает, что критерии и требования должны обязательно дублироваться. Главное правило, которому в данном случае необходимо следовать – это, чтобы количество критериев (как обязательных, так и альтернативных) было не меньше, а требования к ним были не ниже. Гармонизацию системы классификации по “Положению об отнесении гостиниц к разрядам и номеров в них к категориям” с европейской системой классификации предлагается осуществить следующим образом:

- гостиницы “Люкс” – уровень 5 звезд, “Высший А” – 4 звезды, “Высший Б” – 3 звезды, 1-й – 2 звезды, 2-й – 1 звезда, 3, 4 – внекатегорийные (без звезд);

- система классификации в обязательном порядке должна учитывать назначение гостиничного предприятия, так как этот фактор определяет его типологическую структуру и оказывает влияние на ассортимент предоставляемых услуг;

- присвоением разрядов (категорий, звезд) должен заниматься независимый и компетентный орган, аккредитованный в национальной системе сертификации.

В качестве внутреннего элемента механизма управления качеством гостиничных услуг предлагается проектирование и внедрение на гостиничных предприятиях систем качества согласно МС ИСО – 9004.2. Структура системы качества рассматривается как комплекс, состоящий из трех подсистем: управляющей, обеспечивающей, исполнительской. На уровне управляющей подсистемы должны осуществляться функции общего и методического руководства по обеспечению соответствующего уровня качества и координация системы. Важнейшим мероприятием, реализуемым на уровне этой подсистемы, является разработка политики в области качества. На уровне обеспечивающей подсистемы осуществляются функции технологической подготовки, совершенствования техники, технологии, организации труда и производства, материально-технического снабжения, подбора и расстановки кадров, сбора и обработки материалов. Здесь необходимо в максимальной степени конкретизировать технологический цикл обслуживания клиентов, описать регламент всех выполняемых функций, исходя из накопленного опыта и реальных возможностей. Такой регламент создаст предпосылки для обязательного выполнения полного комплекса требований по всей технологической цепочке предоставляемых гостиничных услуг, позволит обеспечить прослеживаемость процессов и личную ответственность всего персонала обслуживания.

При проектировании системы качества в обязательном порядке должна быть предусмотрена ориентация на потребителя гостиничной услуги. В этой связи важнейшим моментом является осуществление эффективного взаимодействия руководства гостиничного предприятия с клиентами. Для решения указанной проблемы с учетом международного опыта предлагается использовать на гостиничных предприятиях опросные листы, которые должны быть разложены в каждом номере. Они выполняют функцию источника объективной информации о качестве предлагаемых услуг, позволяют контролировать соблюдение персоналом стандарта обслуживания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сформулировать следующие выводы, в которых обобщены основные положения диссертации, высказаны соответствующие предположения и рекомендации.

1. Теоретически обоснована необходимость усиления внимания к проблемам повышения качества в сфере услуг в целом и, в частности, на предприятиях гостиничного хозяйства республики. Гостиничные услуги являются системообразующими в комплексе туристского предложения. Туристские

потоки непосредственно зависят от размера гостиничного сектора и качества предлагаемых услуг. Для Республики Беларусь создание широкой сети комфортных гостиничных предприятий выступает в качестве главного условия дальнейшего развития въездного туризма [1; 2; 3; 8].

2. Предложена авторская трактовка понятий “услуга”, “гостиница”. Услуга рассматривается как комплексный вид деятельности, состоящий из материальной составляющей, доля которой варьируется в широких пределах, непосредственного процесса обслуживания и результата, выступающего в виде полезного эффекта, удовлетворяющего определенные потребности человека. Данная трактовка не отождествляет услуги с неовещественным в предметной реальности процессом труда, либо с результатом труда, что, в свою очередь, позволяет развести два тесно взаимосвязанных понятия, но различных понятия – “услуга” и “обслуживание”.

Гостиница определена как предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) в равной степени являются услуга размещения и услуга питания. Приведенное определение не отождествляет понятия “гостиница” и “средство размещения”, а рассматривает гостиницу как отдельный и наиболее комфортный вид предприятий на рынке средств размещения [1].

3. Рассмотрена эволюция и выявлены основные тенденции современного этапа развития предприятий мировой гостиничной индустрии, к которым автор относит углубление специализации гостиничного предложения; образование международных гостиничных объединений и цепей; развитие рынка малых гостиниц; внедрение в гостиничную индустрию новых компьютерных технологий. Для гостиничного хозяйства Республики Беларусь в наибольшей степени характерна первая выше отмеченная тенденция, когда предприятия стремятся ориентироваться на обслуживание определенного сегмента рынка, в связи с чем в структуре номерного фонда организуются специальные номера бизнес - класса, а комплекс предоставляемых услуг включает соответствующий этой категории клиентов набор услуг [1, 4].

4. Интерпретация понятия “качество” к конкретно управляемому объекту позволила выделить две группы характеристик (показателей качества) гостиничной услуги, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя. Предлагается использовать следующую номенклатуру показателей качества непосредственно процесса обслуживания на гостиничных предприятиях: надежность, предупредительность, достоверность, доступность, коммуникативность, внимательность. В исследовании качество гостиничной услуги рассматривается также как совокупность базовых, требуемых и желаемых показателей, как комплекс, состоящий из технического, функционального и социального качеств.

Смоделированный процесс восприятия потребителем качества гостиничной услуги позволил всесторонне рассмотреть это понятие с точки зрения потребителя [6, 9, 10,12].

5. Важнейшее значение в решении вопросов управления качеством услуг имеет разработка национальной системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, проектирование и внедрение на гостиничных предприятиях систем качества согласно МС ИСО – 9004.2. Национальная система классификации должна учитывать типологию средств размещения, содержать внекатегорийные классификационные группировки, в максимальной степени быть гармонизированной с международными классификациями.

Важнейшими мероприятиями, осуществляемыми в рамках внедренных на гостиничных предприятиях систем качества должны быть разработка политики в области качества, конкретизация технологического цикла обслуживания, описание регламента всех выполняемых функций, налаживание эффективной связи руководства предприятия с клиентами [5,8,11].

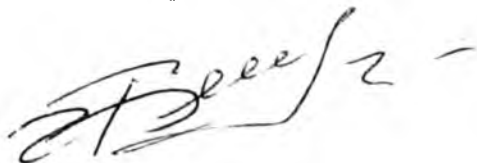
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учебно-практическое пособие. – Мн.: БГЭУ, 1999. – 77 с.
2. Жикина Г.В., Несмелов Н.М., Бондаренко Г.А. Теряем дважды// Коммерческий вестник. – 1989. – № 18. – с. 10-11.
3. Несмелов Н.М., Жикина Г.В., Бондаренко Г.А. Условия сохранения качества одежно-обувных товаров на стадии их эксплуатации// Товары народного потребления: Сб. научн. трудов, вып. 17. – Мн.: Выш. школа, 1990. – с. 104-109.
4. Бондаренко Г.А. Тенденции развития предприятий мировой гостиничной индустрии// Формирование национальной экономики Республики Беларусь и механизм ее функционирования: Сб. научн. труд. молод. ученых. – Мн.: БГЭУ, 1999. – с. 235-239.
5. Бондаренко Г.А. Пути повышения качества туристских услуг// Развитие туризма в условиях современных интеграционных процессов: Тез. докл. и сообщ. межд. науч.-практ. конф., Минск, 3-5 декабря 1997 г./ РМАТ. – М., 1997. – с. 188-190.
6. Бондаренко Г.А. Кадровые аспекты в деятельности предприятий гостиничного хозяйства// Развитие туризма в условиях современных интеграционных процессов: Тез. докл. и сообщ. межд. науч.-практ. конф., Минск, 3-5 декабря 1997 г./ РМАТ. – М., 1997. – с. 152-154.
7. Бондаренко Г.А. Управление познавательной деятельностью студентов при изучении дисциплины “Технология обслуживания в гостиничном комплексе”// Повышение эффективности познавательной деятельности студентов: опыт и проблемы: Тез. докл. науч.-метод. конф. професс.-препод. сост., со-трудн. и студент, Минск, 26 февраля 1997 г./ БГЭУ. – Мн., 1997. – с. 73-74.
8. Бондаренко Г.А. Проблемы развития туристских и гостиничных предприятий Республики Беларусь// Проблемы реформирования предприятий Республики Беларусь: Тез. докл. республ. научн.-практ. конф., Минск, 11-12 декабря 1997 г. /БГЭУ. – Мн., 1998. – с. 43-45.
9. Бондаренко Г.А. Проблемы управления качеством гостиничных услуг// Экономическая наука и образование: проблемы и перспективы: Тез. докл. междун. конф., Минск, 18-19 мая 1998 г./ БГЭУ. – Мн., 1998. – с. 124-126.
10. Горбылева З.М., Бондаренко Г.А. Качество гостиничной услуги как объект управления// Экономические проблемы управления качеством: Тез. докл. междун. научн.-практ. конф., Минск, 25-26 марта 1999 г. /БГЭУ. – Мн., 1999. – с. 89-91.
11. Горбылева З.М., Бондаренко Г.А. Стандартизация и сертификация услуг гостиничного комплекса// Экономические проблемы управления каче-

ством: Тез. докл. междун. научн.-практ. конф., Минск, 25-26 марта 1999 г. / БГЭУ. – Мн., 1999. – с. 12-14.

12. Бондаренко Г.А. Характеристики гостиничных услуг. // Проблемы стабилизации и экономического роста в Республике Беларусь: Тез. докл. междун. научн.-практ. конф., Минск, 27 октября 1999г. / БГЭУ. – Мн., 1999. – с. 116-118.

13. Бондаренко Г.А. Гостиничное хозяйство: Программа курса.// - Мн.: БГЭУ, 1998. – 9 с.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Г.А. Бондаренко', followed by a horizontal line and a dash.

РЭЗЮМЭ

Бандарэнка Галіна Анатольеўна

ФАРМИРАВАННЕ МЕХАНІЗМА КІРАВАННЯ ЯКАСЦЮ ПАСЛУГ (на прыкладзе гасцінічных прадпрыемстваў Рэспублікі Беларусь)

Ключавыя словы: паслуга, гасцініца, гасцінічная паслуга, кіраванне, якасць, узровень камфорту, сістэма класіфікацыі, сістэма якасці.

Аб’ект даследавання – гасцінічная гаспадарка Рэспублікі Беларусь.

Прадметам даследавання з’яўляецца шырокі круг узаемазвязаных тэарэтычных і практычных пытанняў кіравання якасцю гасцінічных паслуг. Асаблівы акцэнт зроблены на разгляданні працэсаў стандартызацыі і сертыфікацыі гасцінічных паслуг.

Мэтай даследавання з’яўляецца распрацоўка і абгрунтаванне механізма кіравання якасцю гасцінічных паслуг.

Асноўныя метады даследавання: дыялектычны, аналіз, параўнальны аналіз, назіранне, групуванне, выкарыстанне сярэдніх і адносных велічынь, вуснага і анкетнага апытання.

Навуковая навізна атрыманых вынікаў: распрацавана і абгрунтавана канцэптуальная мадэль кіравання якасцю паслуг; прапанавана аўтарскае трактаванне паняццяў “паслуга”, “гасцініца”; упершыню прааналізавана гасцінічная гаспадарка Рэспублікі Беларусь; раскрыта сутнасць і комплексны характар паняцця “якасць гасцінічнай паслугі”, распрацавана сістэма паказчыкаў якасці гасцінічнай паслугі, прапанаваны і абгрунтаваны практычныя рэкамендацыі па распрацоўцы ў Рэспубліцы Беларусь сістэм класіфікацыі гасцініц па ўзроўню камфорту, сістэм якасці па міжнародным стандартам ISO 9004.2.

Вобласць прымянення: гасцінічныя прадпрыемствы, міністэрствы і ведамствы, сярэднія спецыяльныя і вышэйшыя навучальныя ўстановы Рэспублікі Беларусь.

РЕЗЮМЕ

Бондаренко Галина Анатольевна

ФОРМИРОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ (на примере гостиничных предприятий Республики Беларусь)

Ключевые слова: услуга, гостиничная услуга, гостиница, управление, качество, уровень комфорта, система классификации, система качества.

Объектом исследования является гостиничное хозяйство Республики Беларусь.

Предмет исследования – широкий круг взаимосвязанных теоретических и практических вопросов управления качеством гостиничных услуг. Особый акцент сделан на рассмотрение процессов стандартизации и сертификации гостиничных услуг.

Целью исследования является разработка и обоснование механизма управления качеством гостиничных услуг.

Методы проведенного исследования: диалектический, анализ, наблюдение, сравнение, группировка, использование средних и относительных величин, устного и анкетного опроса.

Научная новизна полученных результатов: разработана и обоснована концептуальная модель управления качеством услуг; предложена авторская трактовка понятий “услуга”, “гостиница”; впервые проанализировано состояние рынка гостиничных услуг Республики Беларусь; раскрыта сущность и комплексный характер понятия “качество гостиничной услуги”; разработана система показателей качества гостиничной услуги; предложены и обоснованы рекомендации по разработке в Республике Беларусь системы классификации гостиничных предприятий по уровню комфорта, систем качества согласно МС ИСО – 9004.2.

Область применения: гостиничные предприятия, министерства и ведомства, средние специальные и высшие учебные заведения Республики Беларусь.

RESUME

Bondarenko Galina Anatoljevna

FORMING OF A SERVICES QUALITY MANAGEMENT MECHANISM (AT AN EXAMPLE OF THE HOTEL ENTERPRISES IN THE REPUBLIC OF BELARUS)

Key words: service, hotel service, hotel, management, quality, comfort standard, classification system, quality system.

Research Object are the hotel enterprises of the Republic of Belarus.

Research Subject is a wide circle of intercommunication theoretical and practical questions of quality management in hotel services. The particular accent is made on consideration of the processes standardization and certification of hotel services.

The Research Goal is working out and substantiation of management mechanism in of hotel services quality.

The Research Methods : dialectical methods, analysis, observation, comparison, grouping, use of middle and relative quantities, verbal and written poll.

The Scientific Novelty of the results obtained by competitor is working out and substantiating of the conceptual model of service quality management, proposing of the authority interpretation of the notion "service", "hotel"; for the first time was made the analysis of the market level of the hotel services in the Republic of Belarus; reveled the nature and the complex character of conception "hotel service quality", worked out the index system of hotel service quality; proposed and substantiated recommendations for working out in the Republic of Belarus the classification system of hotel enterprises due to comfort standards, quality systems according to MS ISO 9004.2.

Application Area: hotel enterprises, Ministries, Departments, colleges and universities of the Republic of Belarus.

Подписано в печать 29.10.99. Формат 60х84/16. Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,4.

Тираж 100. Заказ № 349

Белорусский государственный экономический университет.

Лицензия ЛВ № 170 от 21.01.98.

220070, Минск, пр. Партизанский, 26

Отпечатано в БГЭУ. Лицензия ЛП № 336 от 16.03.99 г.

220070, Минск, пр. Партизанский, 26