

Н. Л. Кусик

к.е.н., доц., завідувач кафедри

Е. С. Бєлєва

аспірантка

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО АУДИТУ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Важливим пріоритетом професіоналізації менеджменту в Україні є наближення до європейських стандартів адміністрування. Менеджмент готельної діяльності передбачає не тільки чітку визначеність і детермінованість його компетенцій, але й наявність чіткого механізму їх реалізації у практичній діяльності, що виражається в певних діях, управлінських стратегіях та реалізації функціонального апарату.

Специфіка менеджменту готельного підприємства, як особливого виду

діяльності, полягає в тому, що його ефективність залежить від уміння працювати з людьми, організовувати їх на виконання конкретних управлінських рішень, отримувати і доводити необхідну інформацію, встановлювати контакти.

Готельне підприємство – це капіталомісткий бізнес, який вимагає суттєвих капіталовкладень та професійного управління нерухомим майном з подальшими вимогами перманентного інвестування та контролю якості.

Тому, актуальним стає необхідність поєднання та узагальнення методичних підходів щодо внутрішнього та зовнішнього аудиту якості готельних послуг з позицій функціональних можливостей менеджменту та адміністрування.

Для оцінювання сильних та слабких місць системи управління якістю готельних послуг топ-менеджмент повинен забезпечити встановлення результативного та ефективного процесу внутрішнього аудиту.

Внутрішній аудит є для керівництва інструментом незалежного оцінювання будь-якого наміченого процесу чи діяльності. Внутрішній аудит – це незалежний засіб одержання об'єктивного доказу виконання встановлених вимог, оскільки він дає змогу оцінювати результативність та ефективність діяльності підприємства [1; 2; 3].

Готельне підприємство повинно проводити внутрішній аудит для встановлення відповідності системи управління якістю готельними послугами запланованим заходам, вимогам державних стандартів та вимогам до системи управління якістю, які використовує готельне підприємство.

Програму аудиту слід розробляти з урахуванням статусу та важливості процесів та ділянок, що підлягають аудиту, а також результатів попередніх аудитів. Повинні бути визначені критерії, сфера охоплення, періодичність та методи проведення аудиту. Вибір аудиторів і проведення аудиту повинні забезпечувати об'єктивність та неупередженість процесу аудиту. Керівництво, відповідальне за ділянку, аудит якої проводять, повинне забезпечити невідкладне запровадження дій для усунення виявлених невідповідностей та їхніх причин. Діяльність з подальшого контролю повинна містити перевірку запроваджених дій та звітування про її результати [4; 5; 6].

Важливо, щоб планування внутрішнього аудиту якості готельних послуг було гнучким та давало змогу змінювати спрямування, залежно від одержаних під час аудиту даних та об'єктивних доказів. Під час розробки плану внутрішнього аудиту слід враховувати наступні питання [1; 3; 7]:

- ефективно та результативно впровадження бізнес-процесів;
- можливості постійного удосконалення бізнес-процесів;
- ефективно застосування статистичних методів;
- використання інформаційних технологій;

- аналіз даних про витрати, що пов'язані з якістю готельних послуг;
- результативне та ефективне використання ресурсів готельного підприємства;
- результати та очікування щодо показників готельних послуг;
- адекватність та точність вимірювань показників діяльності готельного підприємства (заповнюваності номерного фонду, ефективності реінвестування, використання загальної площі готелю і т.д.);
- ефективні та результативні зв'язки із зацікавленими сторонами.

Одним з інструментів внутрішнього аудиту, який може допомогти підвищити якість готельних послуг, є використання анкет задоволеності клієнта, що можуть видаватися в готелях. Зібравши заповнені анкети, менеджер готелю має можливість поліпшити те або інше обслуговування таким чином, як цього хоче клієнт. Проводиться також анкетування незадоволених клієнтів з метою аналізу недоліків роботи готельного підприємства. Таким чином, анкети задоволеності клієнтів допомагають готельному підприємству зв'язати моменти їхньої задоволеності й незадоволеності, служать дійсним інструментом прогресу для кожного менеджера та власника, дозволяють кожному керівнику рівнятися на результати мережі готелів.

При проведенні аналізу якості надання готельних послуг необхідно керуватися принципом, що думка клієнта є основною. Виходячи з цього, основним методом збору даних повинен стати саме анкетний метод. Необхідний ретельний підхід до розробки опитувальної анкети. В першу чергу, питання анкети повинні акцентувати увагу на переліку істотних властивостей готельного обслуговування, на зацікавлене сприйняття яких розраховує готельне підприємство й орієнтує свою діяльність. Анкетне опитування дозволить зробити фокус на клієнті, тому що саме клієнт є головним аудитором рівня якості наданих готельних послуг. Його функція оцінювача якості готельних послуг повинна виступати головним джерелом інформації для прийняття управлінських рішень [8].

Глибоко пророблена коректна система анкетного опитування споживачів готельних послуг дозволить налагодити ефективний зворотний зв'язок від учасників та споживачів готельного обслуговування за результатами проведених інновацій. З метою підвищення якості готельних послуг варто також систематично проводити самооцінку обслуговування-анкетування персоналу.

Наступний підхід до оцінювання досконалості системи управління якістю в готелі є самооцінювання. Самооцінювання – це ретельно продумане оцінювання, результатом якого є думка (судження) щодо результативності та ефективності функціонування готельного підприємства і довершеності системи управління якістю готельними послугами. Зазвичай, самооцінювання здійснює

керівництво підприємства. Метою самооцінювання є надання підприємству рекомендацій, оснований на фактах, щодо сфер інвестування ресурсів із метою поліпшення його діяльності [1; 9].

На завершення, з метою оцінки ефективності та контролю якості готельних послуг, топ-менеджмент готельного підприємства повинен використовувати метод зовнішнього аудиту з періодичністю один раз на 2-3 роки за допомогою професіональних аудиторів. Результативний звіт незалежної аудиторської перевірки надасть можливість ефективно завершити функціональний цикл адміністративного менеджменту готельного підприємства: від організації і планування до аналізу і контролю усіх напрямів операційної діяльності.

Список використаної літератури

1. Міжнародний стандарт ISO 9004:2000 Quality management systems – Guidelines for performance improvements. URL: <http://market.avianua.com/?p=1220> (дата звернення: 28.10.2019).
2. ДСТУ ISO 9004-2001 Системи управління якістю настанови щодо поліпшення діяльності. URL: https://dnaop.com/html/34051/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9004-2001 (дата звернення: 28.10.2019).
3. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000011/11933.pdf (дата звернення: 28.10.2019).
4. ДСТУ ISO 10011-1-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 1. Перевірка. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=6049 (дата звернення: 28.10.2019).
5. ДСТУ ISO 10011-2-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з систем якості. URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=6050 (дата звернення: 28.10.2019).
6. ДСТУ ISO 10011-3-97. Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 3. Управління програмами перевірок. URL: http://ksv.do.am/publ/dstu/dstu_iso_10011_3_97/3-1-0-378 (дата звернення: 28.10.2019).
7. Ткаченко Т. І., Новак М. В. Методичні основи розробки системи якості послуг в готельних підприємствах. *Вісник КНТЕУ*. 2004. № 3. С. 61–69.
8. Аналіз якості готельних послуг на прикладі готелю Калінінград. URL: <http://ur.co.ua/59/1226-11-analiz-kachestva-gostinichnyh-uslug-na-primere-gostinicy-kaliningrad.html> (дата звернення: 28.10.2019).
9. Міжнародні стандарти ISO серії 9000. URL: <https://library.if.ua/book/150/9991.html> (дата звернення: 28.10.2019).