

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОГО ПРОДУКТА

Постановка проблемы в общем виде. Вопросы развития туристско-рекреационной сферы сегодня стоят в ряде первоочередных среди задач экономического подъема страны. В 2008г. в Украине насчитывалось 3073 санаторно-оздоровительных учреждений, где отдохнули около 3,6 млн. украинцев и свыше 412,5 тыс. иностранных граждан (12,7% оздоровленных). Наряду этим в этой сфере существует целый ряд проблем, которые отрицательно влияют на деятельность курортов и туристических учреждений, нуждаются в экстренном решении, среди которых низкий уровень качества отечественного туристско-рекреационного продукта. Для того чтобы туризм занял подобающее ему место в экономике страны и стал эффективным средством обеспечения устойчивого экономического роста, необходимо создать условия для повышения качества туристско-рекреационного продукта Украины.

Анализ последних исследований и публикаций. Теоретико-методологические и прикладные принципы функционирования сферы курортно-рекреационных услуг и туризма являются предметом научного интереса многих отечественных и зарубежных ученых. Александрова А.Ю. отмечает, что „в туризме потребитель стал более избирательный в вопросах цены и качества услуг. Накопив туристический опыт, он ищет свежих впечатлений и удовольствий” [1, с. 151]. Именно поэтому изучения вопросов управления качеством услуг в такой специфической сфере как рекреация можно назвать самым важным направлением при формировании стратегии развития отрасли. Ткаченко Т.И. рассматривает управление качеством как главный инструмент постоянного развития туризма в дестинациях, и нацеливает на „анализ качественных параметров процессов в отрасли, в частности, показателей эффективности управления субъектами туристического бизнеса, экологической безопасности, качества услуг, уровня культуры и образования” [2, с. 6].

Вместе с тем, отсутствие исследований по систематизации инструментов управления качеством курортно-рекреационных услуг, организационной структуры управления качеством на туристских предприятиях, а также методов оценки уровня качества и конкурентоспособности отечественного туристско-рекреационного продукта, свидетельствуют, о необходимости проведения глубоких научных исследований концептуальных основ управления качеством.

Цель статьи – исследование уровня обслуживания в сфере туризма и определение элементов системы управления качеством туристско-рекреационного продукта.

Изложение основного материала исследования. Согласно определению Международной организации по стандартизации (ИСО) качество – это совокупность свойств и характеристик продукта, которые предоставляют ему способность удовлетворять обусловленные или предсказуемые нужды. Понятие «качество услуги» также можно рассматривать, как комплекс, состоящий из таких частей [3, с. 19]:

- качество потенциала (технического качества);
- качество процесса (функционального качества);
- качество культуры (социального качества).

Техническое качество состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию туристско-рекреационных предприятий. Функциональное качество – это качество процесса предоставления туристско-рекреационных услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом.

Социальное качество – это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников туристско-рекреационных предприятий по отношению к гостям. Важнейшими критериями социального качества является дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

Формально уровень качества определяется как соответствие свойств услуг требованиям стандартов. Существующие стандарты на продукцию и услуги предприятий туристско-рекреационной сферы устанавливают требования обеспечения безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, классификацию объектов размещения и питания. В сфере курортного обслуживания существуют также ведомственные нормативные документы, которые регламентируют требования в области безопасности потребления услуг. Например, санитарно-гигиенические требования, установленные Санитарными правилами и нормами Министерством охраны здоровья.

Каждая составляющая комплексного обслуживания туристско-рекреационных предприятий представляет собой определенную услугу (рекреационную, питания, размещения, транспорта, отдыха), предоставление которой осуществляется по определенной технологии. Под технологией обслуживания следует понимать совокупность процессов предоставления услуг, выполняемых определенным методом и в определенной последовательности. Качество предоставляемых услуг в туристско-рекреационной отрасли следует рассматривать с точки зрения качества технологии обслуживания. Следовательно, повышение качества предоставляемых туристско-рекреационных услуг базируется на совершенствовании технологии обслуживания, уровня мастерства и эффективности управления этими процессами в рамках системы управления качеством.

Задачи оценки качества обслуживания, определение соотношения цены и качества услуг, решаются, как правило, в ходе маркетингового исследования. Информационной базой данной статьи являются данные экспертных оценок и результаты собственных исследований по проблемам качества туристско-рекреационного обслуживания в Автономной Республике Крым.

По результатам анкетных опросов, проведенных Крымским центром развития туризма, составными удовлетворенности отдыхом стали такие факторы, как:

- «природа/ландшафт»: природа, ландшафт, море, пляж, горы, флора/фауна, красота Крыма, пещеры, парки;
- «климат»: солнце, хорошая погода, теплое море, чистый воздух;
- «гостеприимность»: гостеприимность, приветливость, внимательный персонал, люди, посещение родственников/друзей;
- «оздоровление/лечение»: лечебно-оздоровительные процедуры, ЛФК, массаж;
- «выдающиеся достопримечательности»: разнообразие достопримечательностей, экскурсии, хорошие экскурсоводы, древние исторические места, новые и необыкновенные места;
- «досуг/развлечения»: аттракционы, досуги, много развлечений, концерты, культурная программа, прогулки [4, с. 20].

Ассоциация курортов Крыма совместно с Министерством курортов и туризма Крыма в период летнего сезона ежегодно проводят специальные маркетинговые исследования по оценке уровня качества обслуживания в рекреационных учреждениях [5, с. 186]. Опрос проводится методом интервьюирования и заполнения анкет, которые содержат ряд вопросов, позволяющих определить степень удовлетворения отдыхом рекреантов и уровень качества обслуживания.

При определении степени удовлетворенности отдыхом и лечением изучаются слагаемые качества курортных услуг, их потребительские свойства: культура обслуживания, гостеприимство, уровень профессионализма, предупредительность персонала, скорость обслуживания, цены, полнота информации о дополнительных услугах, комфортность и оснащенность мест проживания, и многое другое. Результаты анкетных данных последние четыре года показывают, что оценка отдыха на «отлично» в 2005 г. составила 55,61%, а в последующие года намного выше. При этом в 2006г. был зафиксирован наилучший показатель – 84,61% (табл. 1). Общая тенденция изменений характеризует стремление к совершенствованию качества обслуживания.

Таблица 1

Оценка качества	2005	2006	2007	2008
«Отлично»	55,61	84,61	66,80	74,12
«Хорошо»	36,33	10,68	26,70	22,16
«Удовлетворительно»	6,85	3,92	5,77	3,08
«Неудовлетворительно»	1,21	0,79	0,73	0,64

В ходе маркетинговых исследований, организованных Крымским институтом курортной индустрии «Лигма», начиная с 1997 г., разрабатываются целенаправленные программы и ежегодно проводится изучение особенностей потребительского спроса и сегментов рынка сбыта, качества обслуживания и инфраструктуры курортов. Методом программного ранжирования технологических показателей установлен уровень качества обслуживания для определенного вида туристско-рекреационного учреждения (санатории, пансионаты, туркомплексы, отели) [6].

Удовлетворение отдыхом определяется не только качеством. Удовлетворение – это результат анализа и пользы, а именно сравнения качества и цены. Очень часто происходит, особенно в туристско-рекреационной сфере, что потребитель остается недовольным, несмотря на то, что считает качество высоким. При этом причина недовольства – цена. Анализ цены и спроса на туристско-рекреационные услуги крымского региона рассмотрены автором в [7, с. 273-289]. В сфере туристско-рекреационных услуг анализ потребителем соотношения «качество-цена» происходит постоянно. Результаты исследований свидетельствуют о том, что в Крыму имеет место тенденция к улучшению показателя соотношения цены и качества: количество рекреантов, считающих, что цена соответствует качеству предоставляемых услуг, каждый год увеличивается (рис. 1).



Рис. 1. Динамика уровня удовлетворенности отдыхом в зависимости от стоимости курортных услуг

Проведенные маркетинговые исследования охватили основные курортные регионы Крыма (Ялта, Алушта, Евпатория, Саки, Севастополь, Судак, Феодосия, Черноморский, Симферопольский и Бахчисарайский районы). Общее число респондентов – около 15 тыс. чел. Самый лучший результат соответствия цены и качества по данным опроса 2008 г. наблюдается на курортах пос. Николаевка и г. Севастополь (89,87% и 89,36% соответственно).

Третий год подряд Крым добивается высоких результатов по такому важному показателю, как завоевание постоянных клиентов. 86% опрошенных в будущем планируют вернуться именно в те крымские здравницы, в которых уже отдыхали. Этот показатель вырос на 0,6% по сравнению с 2007г.

Однако наряду с позитивными тенденциями в повышении качества обслуживания на курортах Крыма, есть и проявления недостаточного уровня его отдельных составляющих. На основе проведенного регионального маркетингового исследования спроса и предложения на рынке туристско-рекреационных услуг, выявлено, что более чем в 70% случаев клиенты жалуются на качество процесса и культуры обслуживания. Результаты опроса с классификацией основных недовольств отдыхающих представлено на рис. 2.

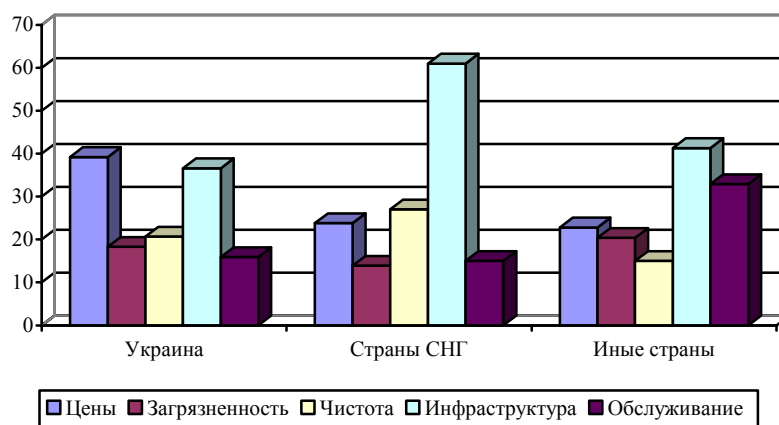


Рис. 2. Основные объекты жалоб отдыхающих по категориям, % от общего количества опрошиваемых

Улучшение качества туристско-рекреационного продукта – постоянный процесс деятельности, направленный на повышение уровня услуг, качества их предоставления, совершенствования элементов производства и системы качества. Качество продукта в условиях современного производства – важнейшая составляющая эффективности, рентабельности туристско-рекреационных предприятий и поэтому качеству необходимо уделять постоянное внимание.

Важнейшими стратегическими задачами в повышении качества туристско-рекреационного продукта Украины являются:

- развитие системы гостиничного сервиса;
- подготовка квалифицированных кадров для туристского и гостиничного бизнеса;
- улучшение экологической обстановки;
- создание современной туристской инфраструктуры, соответствующей международным стандартам.

Выполнение этих стратегических задач будет способствовать формированию в Крыму современного туристско-рекреационного продукта, способного обеспечить высокую эффективность и конкурентоспособность на мировом и внутреннем рынке туристских услуг, а также обеспечить сохранение и рациональное использование культурного и природного наследия региона. Недостаточный уровень качества предоставляемых на курортах услуг связан с дефицитным финансированием, отставанием материально-технического обеспечения от современных требований, и в целом отсутствием системы планирования и управления в области качества, как на уровне предприятий, так и на региональном уровне.

Управление качеством – это общеорганизационный метод непрерывного повышения качества услуг. Управление качеством во многих развитых странах является заботой не только отдельных фирм, но и рассматривается как общенациональная проблема.

Выделяют 4 уровня, в соответствии с которыми создаются организации по управлению качеством:

- международный (межнациональный);
- национальный (государственный);
- отраслевой (вид деятельности);
- общеприфирменный (предприятие).

Основываясь на задачах повышения качества туристско-рекреационного обслуживания и действующих принципах его организации, и планирования, сформируем систему управления качеством через установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества обслуживания потребителей туристско-рекреационных услуг при разработке, планировании туристско-рекреационного продукта, реализации и потреблении его программ, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на влияющие на него условия и факторы. Таким образом, все процессы по обеспечению, проектированию, сохранению качества объединены в систему управления качеством, а сам процесс управления качеством туристско-рекреационного

продукта – это действия, осуществляемые при создании и предоставлении услуг в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня их качества.

Задача повышения качества туристско-рекреационных услуг требует изучения и осмысления передового зарубежного опыта комплексного управления качеством. В соответствии с национальными и экономическими особенностями различных государств формировались специфические подходы к управлению качеством на микроуровне. Наибольшую известность получили американская (TQC — комплексное управление качеством) и японская (CWQC - управление качеством в рамках фирмы) концепции. Был сформирован и чисто европейский подход, в соответствии с которым политика в области качества рассматривается, как главный элемент системы управления предприятием, через который реализуются его основные цели.

Управление качеством туристско-рекреационных услуг, осуществляемое системно, то есть как на уровне предприятий, так и на уровне региона, представляет собой организационную структуру, четко распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, и может быть предпосылкой создания качественного, конкурентоспособного туристско-рекреационного продукта. Наличие на предприятиях туристско-рекреационного комплекса системы качества, разработанной в соответствии с международными стандартами ISO 9000-2001, является необходимым экономическим условием выхода предприятий на рынок и их участия в конкурентной борьбе. Система управления качеством, основываясь на системном подходе к управлению, позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса предоставления туристических услуг, обеспечивать высокий уровень подготовки специалистов туристического предприятия, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал туристической фирмы. Новые подходы к обеспечению качества требуют массового переобучения персонала и организации обучения специалистов вопросам качества, внедрения порядка их аттестации.

Выводы. В настоящее время функционирование предприятий туристско-рекреационного комплекса проходит в условиях интеграции мирового рынка. В связи с этим, существенно повышаются требования к уровню качества предоставляемых туристско-рекреационных услуг. Эффективное функционирование туристического предприятия в современных условиях предполагает адекватное реагирование на изменения ситуации на рынке. Этим и обусловлена необходимость создания системы управления качеством услуг, основной целью которой является выявление требований потребителей и оценка степени соответствия качества туристско-рекреационного продукта этим требованиям.

Совершенствование качества связано с реализацией теоретических и практических исследований в области качества, обеспечения, поддержания и постоянного улучшения его уровня в процессе предоставления услуг.

Литература

1. Александрова А. Ю. Международный туризм: [учеб. пос. для вузов] / А. Ю. Александрова. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 464 с.
2. Ткаченко Т. І. Сталій розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: [монографія] / Ткаченко Т. І. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 537с.
3. Соколов А.А. Основы управления качеством и конкурентоспособностью туристических услуг / Соколов А.А. // Инновационный менеджмент. – 2006. – № 2. – С. 16-20 [Электронный ресурс]. – Режим доступа к сайту: <http://www.quality-journal.ru/data/article/292/files/zz4.pdf>
4. Др. Кристина Рихтер. Туристическое исследование 1998. – Основные результаты. ЕС Проект ТАСИС ЕД-УК 97-02 (Крымский Центр развития туризма). – Ялта, 1999. – 39 с.
5. Здравницы и отели Крыма: справочник курортов Крыма. – Симферополь: Ассоциация курортов Крыма, 2009. – 192 с.
6. Лучшие здравницы Украины / [Родкин В. И., Шевченко О. В., Бычкова И. В. и др.]. – Симферополь: Крымский институт курортной индустрии «Лигма», 2008. – 109 с.
7. Цьохла С. Ю. Трансформація рекреаційної діяльності та розвиток регіональних ринків курортно-рекреаційних послуг (методологія, аналіз і шляхи вдосконалення): [монографія] / С. Ю. Цьохла. – Симферополь, Таврія, 2008. – 352с.