

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ РОЗМІЩЕННЯ
ЯК СКЛАДОВА ТЕХНОЛОГІЙ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІQUALITY MANAGEMENT OF PROVISION OF ACCOMMODATION SERVICES
AS A COMPONENT OF TOURIST ACTIVITY TECHNOLOGY

Аналіз наукових та практичних публікацій з питання розвитку колективних засобів розміщення малих форм показує, що дослідники, як правило, виділяють загальні фактори розвитку готельного господарства, такі як рівень життя населення, розвиток туризму, дефіцит платіжного балансу, державне регулювання, розвиток транспорту, нових технологій, імпорт послуг. Готельне господарство не тільки сприяє виконанню сукупності функцій туризму, а й створює передумови їхнього розвитку та збагачення змісту. Розвиток готельного господарства багато в чому визначає доступність туристичного ресурсу, що особливо актуально для деяких категорій населення (молодь, пенсіонери, люди з обмеженими можливостями, малозабезпечені сім'ї та ін.) Все більш помітна роль малих засобів розміщення в туризмі нашої країни, ця ситуація потребує більш детального вивчення умов та перспектив їх розвитку. У статті виділяються різні рівні впливу організації та управління якістю надання послуг розміщення, досліджується їх взаємовплив для сегмента малих готелів.

Ключові слова: туристська діяльність, туризм, послуги розміщення, технологія туристської діяльності, управління якістю, організація надання послуг, туристична сфера, туристичний бізнес.

The analysis of scientific and practical publications on the issue of the development of collective means of accommodation of small forms shows that researchers, as a rule, distinguish general factors of the development of the hotel industry, such as the standard of living of the population, the development of tourism, the deficit of the balance of payments, state regulation, the development of transport, new technologies, import of services. The hotel industry not only contributes to the performance of the set of functions of tourism, but also creates the prerequisites for their development and enrichment of content. The development of the hotel industry largely determines the availability of tourist resources, which is especially relevant for some categories of the population (youth, pensioners, people with disabilities, low-income families, etc.). requires a more detailed study of the conditions and prospects for their development. The article highlights different levels of influence of factors and examines their mutual influence for the segment of small hotels. The main service produced by the tourism industry is a tourist package or tourist product, which means the right to a tour intended for the tourist. In turn, the tour is considered as a complex of services for accommodation, transportation, food for tourists, excursion services, as well as the services of guides-translators and others, provided depending on the goals of the trip, services. The hospitality accommodation sector accounts for up to 65% of employment and 68% of travel and tourism revenue, and since 2000, the global hotel industry has grown by 2.8% annually. According to experts, accommodation facilities are a «miniature tourism industry» because they provide complex, comprehensive services. From a general human point of view, hospitality should satisfy at least the primary needs of a person for food, rest and sleep. Traditionally, accommodation, food, transfer (transportation), recreation are distinguished as the main elements of the field of hospitality. In our opinion, the State Classifier of Products and Services is the most complete from the point of view of accounting for the types of accommodations based on their ability to satisfy the special goals of travelers.

Key words: tourist activity, tourism, accommodation services, technology of tourist activity, quality management, organization of service provision, tourism sphere, tourism business.

УДК 338.167.93.7

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure71-50>

Чуєва І.О.

к.н.ф.в.с., доцент,
доцент кафедри туризму
і готельно-ресторанної справи,
Запорізький національний університет

Маковецька Н.В.

д.п.н., професор,
професор кафедри туризму
і готельно-ресторанної справи,
Запорізький національний університет

Chuiyeva Inna

Zaporizhzhya National University

Makovetska Natalya

Zaporizhzhya National University

Постановка проблеми. Одним із найважливіших напрямів діяльності у сфері обслуговування є «обслуговування, що спирається на принципи гостинності, що характеризуються щедрістю та дружелюбністю по відношенню до гостей» [1]. Як правило, виділяють сферу туризму та подорожей чи туристську індустрію як сферу діяльності з обслуговування туристів (певної категорії мандрівників). Законодавчо визначено, що туристична індустрія є сукупність готелів та інших засобів розміщення, коштів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів та засобів розваги, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, які здійснюють туроператорську та турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів [2].

Основна послуга, що продукується туристичною індустрією, є туристичний пакет або

туристичний продукт, під яким розуміється право на тур, призначений для реалізації туристу [2].

Під засобом розміщення у сфері туризму та подорожей розуміється будь-який об'єкт приміщення, яке регулярно або іноді надає туристам розміщення для ночівлі [4].

На міжнародному рівні будь-який засіб розміщення визначається як «засіб розміщення, що надає для мандрівника розміщення на ніч у кімнаті або в якомусь іншому приміщенні, однак кількість місць, що в ньому є, перевищує певний мінімум для груп осіб, які перевищують окрему сімейну одиницю; а всі місця у цьому закладі повинні підкорятися єдиному керівництву комерційного типу, навіть якщо воно не ставить за мету отримання прибутку» [2].

Сектор послуг розміщення у сфері гостинності акумулює до 65% зайнятих та 68% надходжень у сфері туризму та подорожей, а з 2000 року обсяги

світової готельної промисловості збільшуються на 2,8% щорічно. На думку фахівців, засоби розміщення є «індустрією туризму в мініатюрі», оскільки надають складні, комплексні послуги [3].

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Дослідженню управління якості надання послуг розміщення та використання технологій туристської діяльності в практиці роботи туристичних підприємств свої роботи вітчизняні та зарубіжні вчені-теоретики, зокрема Н. Є. Кудла, Т. Г. Сокол, А. О. Чередниченко, З. М. Гадецька, В. В. Завальнюк, А. Ю. Парфіненко, В. В. Шиманська, тощо. Але тим не менш, зазначимо, що більш детального вивчення потребують деякі проблемні питання взаємовідносин сторін сфери, а саме: турист – заклади розміщення.

Постановка завдання. Цілями статті є дослідження управління якості організації надання послуг розміщення як складової технологій туристичної діяльності організацій, які здійснюють туроператорську та турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги та послуги гідів-перекладачів.

Виклад основного матеріалу дослідження.

У складі послуги засоби розміщення прийнято виділяти два основні компоненти: матеріальну базу (технічне оснащення, інфраструктура) та обслуговування (діяльність персоналу) [2]. Іншими словами, з одного боку, в тимчасове користування надаються спеціальні приміщення (номери), з іншої сторони, надаються послуги, що виконуються безпосередньо персоналом: послуги портьє з прийому та оформлення гостей, послуги покоївок з прибирання готельних номерів, послуги на замовлення таксі або інформаційно-довідкові послуги тощо.

Як правило, компоненти послуги засоби розміщення умовно поділяють на дві складові: включені в ціну розміщення та надані за додаткову плату. Конкретний набір першого та другого елемента залежить від категорії засобу розміщення, маркетингової політики та ряду інших факторів. Номери є основним елементом послуги розміщення. Це багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну, роботи гостей. Найважливішою функцією є забезпечення можливості сну. Значимість інших функцій готельних номерів насамперед залежить від призначення засоби розміщення та потреб цільового сегменту клієнтури. Наприклад, засоби розміщення, призначені для туристів, що подорожують з діловими цілями, як правило, передбачаються можливості для роботи та переговорів: вихід у Інтернет, зони у номері або приміщення поза номером для ділових зустрічей.

Як правило, у засобах розміщення виділяються різні категорії номерів, відрізняються площею, меблюванням, обладнанням, оснащенням тощо.

Однак незалежно від категорії номер повинен мати такі меблі та обладнання: ліжко, стілець та крісло, нічний столик, шафа для одягу, загальне освітлення, сміттєве кошик. Крім того, у кожному номері має бути інформація про засіб розміщення та план евакуації у разі пожежі.

Наступним за значимістю елементом є можливості організації харчування гостей. У засобах розміщення, як правило, виділяються такі види обслуговування, що враховуються при визначенні вартості послуги:

- відсутність послуг харчування;
- надання сніданку;
- напівпансіон (надання дворазового харчування за схемами «сніданок-обід» або «сніданок-вечеря»);
- повний пансіон (триразове харчування);
- все включено (повний пансіон та можливість безкоштовного використання деяких послуг кафе / барів);
- екстра все включено (повний пансіон, додаткове харчування та право використання всіх послуг кафе/барів (засоби розміщення).

Інші послуги доповнюють пропозицію послуг розміщення та харчування. До них відносяться пропозиція послуг басейну, конференц-залів, залів для переговорів, спортивного обладнання, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету та ін. У зв'язку з цим, послуга засобів розміщення носить комплексний характер, включаючи безпосередньо послуги з розміщення, а також ряд додаткових та супутніх послуг. На думку експертів, список додаткових послуг залежить від категорійності засобу розміщення та може включати у собі понад 30 видів послуг [6].

Повний асортимент послуг визначається керівництвом засобу розміщення та, в залежно від того, як вони оформлені та скомбіновані в єдиний комплекс, складається певний тип/категорія підприємства, такі, як готель-люкс, готель середнього класу, готель-апартамент, готель-курорт, мотель, приватний готель типу «ніч і сніданок», готель-гарні, пансіон, вітальня, ротель, ботель, флотель, флайтель.

Як правило, до складу продуктової номенклатури готельного підприємства вчені та практики включають такі основні асортиментні групи послуг [5]:

- асортиментна група № 1 – номерний фонд готелю (кімнати, люкси та апартаменти різних категорій);
- асортиментна група № 2 – місця та послуги громадського харчування (ресторани, бари, кафе тощо), а також послуги з організації харчування у номерах (Обслуговування в номерах, міні-бари);
- асортиментна група № 3 – приміщення для проведення представницьких заходів (конференц-зали, переговорні кімнати, банкетні зали);

– асортиментна група № 4 – приміщення та послуги для рекреації та відпочинку (басейн, сауна, тренажерний зал, зал для аеробіки, солярій, масаж тощо);

– асортиментна група № 5 – послуги та транспорт із перевезення гостей, послуги з замовлення квитків, екскурсій тощо.

На нашу думку, не можна повністю погодитися з подібною структуризацією пропозиції послуги розміщення. В авторській термінології «асортиментна група №5» являє собою сукупність послуг, що надаються персоналом засобу розміщення на устаткуванні засобу розміщення та в рамках забезпечення необхідних умов розміщення. Групи 3-4 є послугами, які можуть надаватися іншими організаціями на території засобів розміщення чи не основними працівниками.

З метою подальшого дослідження під терміном послуги розміщення ми розглядатимемо комплексне обслуговування, причому на нашу думку, у складі комплексної послуги розміщення слід виділити кілька рівнів за значимістю та невід'ємності обслуговування туристів і мандрівників.

В даний час у світі існує безліч видів засобів розміщення і для того, щоб зрозуміти причини такого розмаїття, необхідно звернутися до історичних моментів розвитку цієї сфери обслуговування. Умови Другої світової війни диктували необхідність переміщення значної кількості людей, що призвело до майже 100% завантаження готелів [1].

Після війни змінився спосіб життя людей, кількість мандрівників різко зросло, стали популярними сімейні подорожі, виник попит на приміщення, зручні для сімейного відпочинку та без необхідності оплати всього комплексу послуг, пропонуваного готелем.

Названі тенденції викликали необхідність створення нових видів підприємств розміщення, з'явилися мотелі, що пропонували обмежене обслуговування за невисокими цінами. На початку 80-х років стали популярні готелі класу «Апартамент» та кондотелі, в яких поєднувалися зручність окремої квартири та готельне обслуговування, що було зумовлено появою «кондомініуму» – нової форми власності на нерухомість.

Послуги харчування (за наявності):

- тільки сніданок;
- напівпансіон;
- пансіон;
- «все включено»;
- «екстра все включено».

Додаткові послуги:

- бронювання номерів;
- обслуговування в номерах;
- послуги носіїв;
- послуги порт'є;
- послуги пральні та хімчистки;
- ін. послуги засоби розміщення.

Супутні послуги:

- послуги спортивних залів та басейнів;
- медичне обслуговування;
- торгівля;
- інформаційно-консультаційні послуги;
- замовлення квитків, таксі та ін;
- послуги прокату;
- послуги конференц-залів та кабінетів для переговорів;
- послуги салонів краси;
- доступ в Інтернет та ін.

Таким чином, розвиток нових видів засобів розміщення призвело до насичення ринку готельними послугами. В результаті виникла потреба здійснення детальної сегментації послуг готелів з метою успішного продажу певним групам споживачів. Стали популярними більш спеціалізовані засоби розміщення: курортні, конгресні, гольф-готелі тощо на розміщення та харчування сьогодні розширюється. Початковий комплекс обслуговування поповнюється з допомогою безлічі додаткових послуг. Стара тенденція будівництва готелів поблизу транспортних вузлів у наш час набула нового прояву, пов'язаного із розвитком повітряного транспорту. Готельні компанії почали розвивати будівництво поблизу аеропортів та на їх території.

Фахівці називають такі сучасні основні тенденції у розвитку готельного бізнесу [5]:

- поширення сфери інтересів готельного бізнесу на продукти та послуги, що раніше надаються підприємствами інших галузей (наприклад, організації харчування, дозвілля, розваг, виставкової діяльності та ін.);
- розвиток демократизації готельної індустрії, що сприяє підвищенню доступності готельних послуг для масового споживача;
- посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє чіткіше орієнтуватись на певні сегменти споживачів з урахуванням різних ознак;
- глобалізація та концентрація готельного бізнесу;
- персоніфікація обслуговування та повна концентрація на запитах та потреби клієнтів;
- широке впровадження нових засобів комунікації та інформаційних технологій, що дозволяє проводити глибоку та системну економічну діагностику;
- впровадження нових технологій у ділову стратегію готельних підприємств, зокрема, широке використання мережі Інтернет з метою просування готельних продуктів та послуг.

Все сказане вище призводить до диференціації послуг розміщення, появи нових форм та умов обслуговування. Дані процеси прямо позначаються на якості послуг та обслуговування, торкаються питань безпеки туристів та мандрівників.

Тому питання класифікації, стандартизації, сертифікації та ліцензування послуг розміщення

стають вкрай важливими для розвитку сфери гостинності та підлягають або регулювання з боку держави та/або уповноважених ним органів, або саморегулюються. В нашій державі перелік видів засобів розміщення та їх послуг визначається законодавчому рівні.

В Державному класифікаторі продукції та послуг виділено такі групи:

1) послуги комунальних готелів та інших комунальних місць проживання включають послуги готелів, мотелів, гуртожитків та інших місць проживання;

2) послуги засобів розміщення для тимчасового проживання туристів включають послуги готелів та аналогічних засобів розміщення, крім комунальних – готелів, квартирних типу, мотелів, клубів з проживанням, мебльованих кімнат, гуртожитків;

3) послуги спеціалізованих засобів розміщення включають послуги санаторіїв, профілакторіїв, будинків відпочинку, таборів праці та відпочинку, туристичних притулків, стоянок та інших, туристичних, спортивних баз, баз відпочинку, будинків мисливців (рибалки), конгрес-центрів, громадських засобів транспорту (туристичних поїздів, круїзних суден, яхт), наземного та водного транспорту, переобладнаного під кошти розміщення для ночівлі, кемпінгів (майданчиків для кемпінгів, автофургонів);

4) послуги індивідуальних засобів розміщення – квартир, кімнат у квартирах, будинків, котеджів, що здаються в оренду;

5) санаторно-оздоровчі послуги включають проживання в санаторіях, профілакторіях, будинках (базах) відпочинку, пансіонатах, спеціалізованих санаторних дитячі бази відпочинку цілорічної дії, літні (сезонні) дитячі бази відпочинку.

Тим самим у Державному класифікаторі наводиться перелік засобів розміщення, враховуючи можливість колективного або індивідуального розміщення, а також розміщення в різних приміщеннях (будівлях, транспортних засобах) або виділення певної території (майданчики для кемпінгів та автофургонів) [7].

До діяльності готелів, мотелів, майданчиків для кемпінгів та інших місць короткострокового проживання віднесено види діяльності, пов'язані з наданням послуг та роботами з організації за винагороду короткострокового проживання в готелях, кемпінгу чи спорудах на території кемпінгу, відкритих для населення без обмежень чи обмеженої членами конкретної організації [3].

Сюди ж відносять послуги ресторанів, що функціонують у зв'язку з наданням місця для проживання, включено також послуги спальних вагонів, якщо вони надаються окремими фірмами. До видів послуг, включених до цієї групи, належать і ті, які зазвичай надаються мотелями, шкільними та студентськими гуртожитками, залами

очікування, будинками для приїжджих та будинками готельного типу, молодіжними гуртожитками, нічліжними будинками тощо.

Особливістю даної класифікаційної групи, на нашу думку, є об'єднання послуг проживання та харчування. З іншого боку, залишається незрозумілим, як розділити, наприклад, готель, що надає послуги харчування, та готель, де такої можливості немає [3].

Класифікатор визначає діяльність готелів як надання місць для тимчасового проживання в готелях, мотелях та замських готелях, в готелях, з умовами для проведення конференцій, не включаючи здавання в оренду житлових будинків та приміщень для довгострокового проживання:

– діяльність готелів з ресторанами – надання послуг готелями різними типами підприємств громадського харчування (ресторанами, кафе, закусоочними, барами тощо);

– діяльність готелів без ресторанів;

– діяльність інших місць для тимчасового проживання;

– діяльність молодіжних туристських таборів та гірських туристських баз;

– діяльність кемпінгів – надання місць для тимчасового проживання у будівлях на території кемпінгу, на майданчиках для кемпінгу, надання стоянок для житлових автофургонів та причепів;

– діяльність інших місць для проживання;

– діяльність дитячих таборів на час канікул;

– діяльність пансіонатів, будинків відпочинку тощо;

– здавання в оренду для тимчасового проживання мебльованих кімнат;

– надання місць для тимчасового проживання в залізничних спальних вагонах та інших транспортних засобах;

– діяльність інших місць для тимчасового проживання, не включених до інші угруповання – надання місць для тимчасового проживання на квартирах, сільських будинках, будинках для приїжджих тощо, у гуртожитках для студентів, робітників тощо.

Зауважимо, що тут вперше визначено тимчасовий обрій, як фактор віднесення послуг до послуг засобів розміщення в рамках туристичної індустрії або до послуг з угод з нерухомістю. Засіб розміщення може надавати свої послуги туристам – громадянам, які відвідують країну (місце) тимчасового перебування в оздоровчих, пізнавальних, професійно-ділових, спортивних, релігійних та інших цілях без зайняття оплачуваною діяльністю в період від 24 годин до 6 місяців підряд або здійснюють не менше одного ночівлі [2]. У разі, якщо послугами коштів розміщення користуються громадяни, які туристами не є, наприклад, студент, що прибуває в інше місто/країну з цілями навчання на строк до 5 років та зупиняється в гуртожитку, то

облік даних послуг відбувається по іншій класифікаційній групі.

Аналіз наведених документів показує, що різноманітність форм та видів засобів розміщення збільшується залежно від розвитку сфери туризму та подорожей. Цей процес пов'язаний з диференціацією цілей подорожі та прибуття гостя, який користується транспортом тощо.

Найбільш повним з точки зору обліку видів засобів розміщення за їх здатності задовольнити особливі цілі мандрівників, на нашу думку, виступає Державний класифікатор продукції та послуг. Зазначимо, що в жодному з класифікаторів не наводиться можливий перелік додаткових послуг, таких як можливість бронювання, послуги паркування та сервісу в засобах розміщення та ін. Очевидно, це обумовлено тим, що згадані послуги є самостійними видами обслуговування населення чи послуги юридичним особам [7].

Висновки з проведеного дослідження. Отже, еволюція класифікаційних підходів до послуг засобів розміщення показує, що з розвитком сфери туризму та подорожей, зростаючим впливом на економіку країни/регіону, розширенням окремих ринків та появою нових обслуговування у цьому секторі ускладнюється, потребує більш точної структуризації.

Різноманітність засобів розміщення вимагає ретельної класифікації з метою упорядкування їх діяльності, дослідження особливостей функціонування, моніторингу ринку туристських послуг тощо. Спроби розробки типологій засобів розміщення проводилися багатьма організаціями різних рівнях, і навіть окремими спеціалістами.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі : підручник. Київ : «Центр учбової літератури», 2015. 328 с.
2. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах. Київ : Альтепрес, 2009. 447 с.
3. Чередниченко А. О., Калинин М. В. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. № 56. С. 88–96.
4. Гадецька З. М. Сучасні мультимедійні засоби просування готельно-ресторанних та туристичних послуг. *Молодий вчений*. 2015. № 2 (6). С. 41–44.

5. Завальнюк В. В. Принципи управління інноваційною діяльністю. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2013. № 5 (1). С. 182–185.

6. Парфіненко А. Ю. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт.; за ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2019. С. 280

7. Шиманська В. В. Стратегічне управління якістю туристичних послуг в межах розвитку туристичного комплексу України. *Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки*. 2015. № 1.

REFERENCES:

1. Kudla N. Ye. (2015) Upravlinnnya yakistyu v turizmi: pidruchnyk [Quality management in tourism: a textbook]. Kyiv: Vydavnytstvo «Tsentr uchbovoyi literatury». (in Ukrainian)
2. Sokol T. H. (2009) Orhanizatsiya obsluhovuvannya v hotelyakh i turystychnykh kompleksakh [Organization of service in hotels and tourist complexes]. Kyiv: Vydavnytstvo Al'tepres. (in Ukrainian)
3. Cherednychenko A. O., Kalynyn M. V. (2016) Yakist nadannya posluh yak klyuchovyy faktor pryvablyvosti pidpryyemstv hotel'noho hospodarstva [The quality of service provision as a key factor in the attractiveness of hotel enterprises. Herald of the economy of transport and industry]. *Visnyk ekonomiky transportu i promyslovosti*, vol. 56, pp. 88–96.
4. Hadets'ka Z. M. (2015) Suchasni mul'tymediyni zasoby prosuvannya hotel'no-restorannykh ta turystychnykh posluh [Modern multimedia means of promotion of hotel, restaurant and tourist services]. *Molodyy vchenyy*, vol. 2 (6), pp. 41–44.
5. Zaval'nyuk V. V. (2013) Pryntsypy upravlinnnya innovatsiynoyu diyal'nistyu [Principles of management of innovative activity]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu. Ekonomichni*, vol. 5 (1), pp. 182–185.
6. Parfinenko A. Yu. (2019) Osoblyvosti formuvannya ta realizatsii turystychnoi polityky derzhavy: mizhnarodnyi, natsionalnyi, rehionalnyi dosvid: monohrafiia / kol. avt.; za red. A. Yu. Parfinenka [Peculiarities of formation and implementation of state tourism policy: international, national, regional experience: monograph] Kharkiv: KhNU imeni V. N. Karazina, p. 280.
7. Shymanska V. V. (2015) Stratehichne upravlinnia yakistiu turystychnykh posluh v mezhakh rozvytku turystychnoho kompleksu Ukrainy. [Strategic management of the quality of tourist services within the development of the tourist complex of Ukraine]. *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii. Serii: Ekonomichni nauky*, vol. 1, pp. 34–45.