

3. Давидова О. Особливості застосування інновацій у розвиток туристичної галузі України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tourlib.net/statti_ukr/davydova7.htm
4. Коль О.Д. Концептуальные основы формирования кластера туристских предпринимательских структур по въездному туризму в крупном городе [Текст] / О.Д. Коль // Проблемы современной экономики. – 2010. - №1 (33). – С. 379 – 393.
5. Оксенюк К.І. Кластерна модель нарощення стратегічного потенціалу регіону [Текст] / К.І. Оксенюк // Економічний форум. 2/2011 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Ekfor/2011_2/24.pdf.
6. Про інноваційну діяльність: Закон України від 04.07.2002 р. – №40 – VI / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/40-15>.
7. Создание сети «Туристические кластеры 300+» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrinform.ru/rubric-presshall/2509657-sozdanie-seti-turisticskie-klastery-300.html>
8. Шумпетер Й. Теория экономического развития. / Й. Шумпетер. – М.: Прогресс, 2014. – С. 98.

ГУЛУЗАДЕ А.Г.

ОСОБЛИВОСТІ СТРАТЕГІЇ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Туристична галузь набуває дедалі більшого значення для економічної та соціальної сфер будь-якої країни. Сучасні реалії свідчать про насиченість туристичного ринку послугами та їх різноманіттям, а сприйняття туристів щодо їх якості залишається неоднозначним. Актуальним залишається проблема якості надання туристичних послуг, а тому підприємцям важливо зрозуміти, що в майбутньому конкурентним туристичне підприємство буде тоді, коли його кількість та спектр послуг, будуть в першу чергу, якісним.

Проблема якості туристичних послуг стала предметом активних різноаспектних досліджень вітчизняних учених. Її вивченням займалися як вітчизняні, так і зарубіжні науковці: О.В. Ареф'єва, М.Б. Біржаков, Дж. Боуен, Л.І. Воротіна, В.К. Гамов, А.П. Дурович, І.В. Зорін, В. А. Квартальнов, Ф. Котлер, В.Ф. Кифяк, О.О. Любіцева, Дж. Мейкенз, Г. Б. Мунін, Т.І. Ткаченко, М.М. Турянська, Л.М. Шульгіна та ін.

Менш дослідженою категорією виявилась якість туристичного продукту, дослідженнями якої займалися вітчизняні дослідники М. О. Жукова, В.К. Бабарицька, О.Ю. Малиновська, О.М. Ільїна. Вищенаведені автори підходять до розуміння якості туристичної послуги

з позиції її кінцевої реалізації споживачу, мірою їх задоволеності тощо. На жаль, вітчизняні дослідники не розглядають комплексно важливості процесу, який формує якість туристичного продукту.

Становлення ринкової економіки і поява в Україні високодохідних верств населення зумовило інтерес до підвищення якості туристичних послуг. Крім того, туризм у багатьох країнах відіграє велику роль у формуванні валового внутрішнього продукту, в забезпеченні зайнятості населення, активізації зовнішньоторговельного балансу. Туризм робить також величезний вплив на розвиток різних ключових галузей економіки і є одним з найприбутковіших видів бізнесу в світі. Тому так необхідно у нашій країні розвиток даної галузі прискореними темпами.

Якість туристичного продукту залежить від роботи учасників, які задіяні в туристичній діяльності, при цьому необхідно проводити оцінку якості готового туристичного продукту, вивчаючи побажання споживачів, а також методи задоволення їх потреб. Якість туристичної послуги безпосередньо пов'язана із забезпеченням функціонування підприємства туристичного профілю в цілому.

Невід'ємною складовою досягнення високої якості послуг є наявність системи контролю. При створенні системи контролю необхідно дотримуватися принципу безперервності. Система контролю за якістю послуг повинна забезпечувати в буквальному сенсі щосекундний контроль на всіх етапах технологічного циклу і за всіма параметрами. Крім того, функція контролю повинна безпосередньо забезпечувати гнучкість і коригування всіх інших дій щодо забезпечення якості послуг.

Упровадження системи управління якістю має бути стратегічним рішенням вищого керівництва підприємства туристичного профілю. На її розроблення і впровадження можуть впливати такі чинники: динаміка потреб споживачів, розроблений туристичний продукт, виробничі процеси, завдання і цілі підприємства.

Деякі специфічні для сфери туризму фактори значною мірою впливають на створення якісного туристичного продукту:

1) дискретність (безперервність) виробництва туристичних послуг і цілісність їх споживання. Професіонали туристичного бізнесу часто говорять: «Гостинність – мистецтво дрібниць». У забезпеченні якості туристичного продукту всі служби повинні працювати однаково чітко і якісно. Для якісного виробництва туристичної послуги однаково важлива як робота технічної служби, відповідальної за ліфти, справність телефонів, замків, меблів та сантехніки.

2) можливість повторного виробництва туристичних послуг на однаково високому рівні, або тривалість якості. Рішення даної проблеми

для багатьох виробників туристичного продукту виявляється непосильним завданням, що, в свою чергу, часто стає причиною різкого зниження конкурентоспроможності всього підприємства.

3) сфера туризму відноситься до такого виду діяльності, де вироблений продукт, будучи невідчутним, споживається одночасно з виробництвом. У персоналу підприємства немає шансу на виправлення браку, а також на повернення гостя. Це дуже важливий момент, оскільки якість роботи персоналу суттєво впливає на якісні характеристики самого туристичного продукту. [1, с. 56-57].

Проблема якості обслуговування в туризмі – одна з найактуальніших у розвитку цієї галузі народного господарства. На міжнародному туристичному ринку якість обслуговування – найсильніша зброя в конкурентній боротьбі. Туристи, які задоволені обслуговуванням в готелях, ресторанах, бюро послуг, туристичних комплексах певних країн, стають їх активними пропагандистами. Вони часто відвідують ці місця, сприяючи збільшенню потоків туристів, створюючи високу репутацію вподобаним їм туристичним районам. Якість обслуговування в кінцевому рахунку сприяє підвищенню економічної ефективності туризму.

Якість послуг у сучасних умовах розвитку сфери туризму є однією з найважливіших складових ефективності та рентабельності суб'єктів туристичної індустрії. Система управління якістю у сфері туризму має стати постійним процесом діяльності, спрямованим на підвищення рівня послуг, удосконалення елементів виробництва та впровадження системи якості. Усі процеси із проектування, забезпечення та збереження якості туристичного продукту мають бути об'єднані в систему управління якістю.

При управлінні якістю комплексної туристичної послуги безпосередніми об'єктами управління виступають процеси, що зумовлюють якість кожної послуги. Розробка управлінських рішень щодо визначення показників, які обумовлюють надання якісного туристичного продукту, розглядається як важлива складова програми управління якістю туристичних послуг [3, с. 62].

Управління якістю туристичного обслуговування має проводитись системно, тобто на підприємствах – суб'єктах туристичної індустрії має функціонувати система управління якістю туристичних послуг [5, с. 45-49]. Така система являє собою організаційну структуру з чітким розподілом відповідальності, процедури, процесів та ресурсів, які необхідні для управління якістю туристичного продукту.

Світовий досвід сформував не тільки загальні ознаки діючих систем управління якістю, а й принципи та методи, які можуть застосовуватись у кожній із них. Якість послуг, що надаються туристичними

підприємствами, залежить від сертифікації цих підприємств. Ст. 18 «Сертифікація та стандартизація в сфері туристичної діяльності» Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» говорить про те, що державна система стандартизації в сфері туризму направлена на [6]:

- захист інтересів споживачів та держави у питаннях безпеки туризму, життя та здоров'я громадян, охорони майна та навколишнього середовища;

- підвищення якості товарів, робіт, послуг у відповідності до вимог споживачів.

Активне і раціональне застосування у своїй діяльності стандартів (в першу чергу міжнародних) та сертифікатів якості економічно дуже доцільне для туристичних підприємств. Це дозволяє забезпечити необхідну якість продукції (послуг), організувати налагоджений та безперервний технологічний процес, що, в кінцевому рахунку, приводить до подолання бар'єрів на зовнішніх ринках, встановлення більш високого рівня цін на туристичну продукцію (послуги), і в цілому підвищення рівня конкурентоспроможності туристичного підприємства на ринку туристичних послуг [7, с. 79-80].

Стандарт визначає місце туристичного продукту (послуги) серед різноманіття послуг, що надаються населенню. Сертифікація туристичного продукту (послуг) дозволяє реалізувати єдиний підхід до оцінки якості різноманітних об'єктів, гарантує стабільність виготовлення продукції (послуг) необхідної якості, оскільки поширюється й на організацію виробництва. Сертифікат на продукцію, послуги або систему якості служить споживачу путівником у лабіринтах конкурентного середовища, а виробнику-документом-підтвердженням його конкурентоспроможності.

Дотримання вимог до якості продукції та послуг дає змогу запобігти відхиленням, які виникають у процесі надання послуг і пов'язаних з ними витрат, забезпечує безпеку діяльності на підприємствах туристичної та готельної сфери.

Надання продукції і послуг високої якості та дотримання вимог стандартів обслуговування призводить до конкурентоспроможності туристичного підприємства. Конкурентоспроможність виробництва туристичної продукції – це основа існування підприємства, так як в ній суть якості продукції [8, с. 110-112].

Стратегією держави та туристичного підприємства повинні бути стандартизація та сертифікація як ефективний засіб підвищення конкурентоспроможності, якості, безпеки продукції та послуг. З метою

підвищення рівня якості туристичних послуг в майбутньому необхідно також:

- займатися вивченням та впровадженням передового вітчизняного та закордонного досвіду, нових форм обслуговування туристів;
- постійно працювати над створенням нового якісного туристичного продукту, враховуючи існуючий та прогнозний споживацький попит;
- запобігати випуску неякісної продукції (послуг) та приділяти увагу стратегічному плануванню випуску якісної продукції (послуг).

При розробці системи управління якістю обслуговування на туристичному підприємстві має бути забезпечено органічну, планову взаємодію усіх її підсистем на всіх етапах функціонування. Основними з них є такі підсистеми управління:

- планування туристичних маршрутів, турів, удосконалення програм обслуговування;
- застосування економічних методів господарювання з метою підвищення якості обслуговування туристів, агентів та контрагентів;
- технологічна та технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;
- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- систематичне планування та проведення аудиту якості;
- інноваційна діяльність;
- підготовка, підвищення кваліфікації кадрів;
- упровадження заходів із забезпечення якості праці персоналу;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Таким чином, можна виділити два основних критерії системи якості: вона повинна забезпечувати високий рівень якості послуг, його відповідність стандартам і потребам туриста, а також служити інструментом для створення спеціальних технологій з раціонального управління підприємством. Як приклад, можна ввести такі напрямки щодо підвищення рівня обслуговування і надання послуг: підвищення вимог до персоналу під час прийому на роботу; підвищення кваліфікації кадрів за рахунок підприємства; первинне навчання відповідно до завдань підприємства та специфіки роботи; навчання для ліквідації розриву між вимогами до посади та особистими якостями; навчання для підвищення загальної кваліфікації; навчання для засвоєння нових прийомів і методів виконання трудових операцій; впровадження нових технологій в обслуговуванні туристів; застосування методу нульового дефекту; скорочення випадків порушення трудової дисципліни завдяки проведенню

оботи з персоналом; зниження кількості витрат, пов'язаних з проведенням робіт щодо обслуговування персоналу; впровадження заходів наукової організації праці: розстановка кадрів у відповідності з кваліфікацією, освітою, віком, темпераментом.

Важливим відповідальним завданням для туристичних підприємств є створення репутації високої якості обслуговування гостей, яке забезпечується колективними зусиллями працівників всіх служб підприємства, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалення форм і методів обслуговування, вивченню й впровадженню передового досвіду, нової техніки й технології, розширенню асортиментів і вдосконаленню якості надаваних послуг.

Надані туристичні послуги повинні відповідати очікуванням і фізичним можливостям споживачів, яким адресується послуга, а також вимогам, які передбачають додаткові зручності для споживачів, привабливість і престижність послуг. До рекомендованих вимог до туристичних послуг і умов обслуговування відносяться: відповідність призначенню; точність і своєчасність виконання; комплексність; етичність обслуговуючого персоналу; комфортність; естетичність; ергономічність. Необхідно, щоб надання туристичних послуг забезпечувало можливість отримання не тільки основних, але і додаткових послуг, що створюють реальні комфортні умови життєзабезпечення споживачів [4, с. 118].

Отже, щоб своєчасно реагувати на зниження задоволеності клієнтів наданими послугами, підприємство не повинно нехтувати оцінкою такого важливого показника, як якість надаваних послуг.

Список використаних джерел

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – Москва: Издательский центр «Академия», 2010 – 304 с.
2. Швец И.Ю. Управление качеством туристических услуг / И.Ю. Швец // Культура народов Причерноморья. – 2005. – № 61. – С. 61-72.
3. Квартальнов В.А. Менеджмент туризма / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 247 с.
4. Кібанов А. Я. Оцінка економічної ефективності удосконалення управління підприємством / А. Я. Кібанов. – М: Інфра, 2009. – 342 с.
5. Папирян Г.А. Международные экономические отношения: маркетинг в туризме / Г.А. Папирян. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 160 с.
6. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 04.06.2011 р. № 324 / 95 – ВР. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. – Назва з екрану

7. Сидоренко І.О. Напрями щодо удосконалення системи управління якістю діяльності туристичних підприємств (організацій, фірм) в сучасних умовах господарювання / І.О. Сидоренко // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. – Вип. 3 (46) / Наук. ред. І. К. Бондар. – К., 2005. – С. 78-80.
8. Смирнов І.Г. Про привабливість та логістичність рекреаційно-туристичних об'єктів та ресурсів (в контексті логістичної моделі сталого розвитку туризму / І.Г. Смирнов // Географія та туризм. – 2010. – Вип. 4. – С. 106-114.

КІРІН Д.Д., КІРІН Д.А.

ФІЗИКО-ГЕОГРАФІЧНІ ПЕРЕДУМОВИ ТА ЇХ ВПЛИВ В СТРАТЕГІЇ ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ В ХЕРСОНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Принципи та підходи до спорудження полігонів твердих побутових відходів (далі ТПВ) формують для нас доволі вузький «коридор» можливостей, оскільки висока сільськогосподарська освоєність, наявність безстічних та приморських рекреаційних зон разом з водоохоронними, створюють реальний дефіцит для просторового вибору [1].

Особливості природи Херсонської області визначаються її положенням в межах степової зони Східно-Європейської рівнини на півдні Причорноморського низовини. В рельєфі Херсонської області виділяють декілька складових частин [2]:

- а) Бузько-Дніпровська лесова рівнина;
- б) Токмацька лесопохилова рівнина – займає лівобережну північну частину Херсонської області;
- в) Асканійсько-Мелітопольська терасова рівнина (є подовженням на південь Токмацької, західна межа – по лінії Каховка - Хорли, на сході виходить за межі області). На сході рівнини поширений рівнинно-лощинний тип рельєфу. Лощини, так як і поди, неглибокі і малопомітні;
- г) Нижньодніпровська терасово-дельтова рівнина за природними умовами найбільш різко виділяється серед усіх областей степової зони України. Геологічну основу сучасного рельєфу цієї території утворюють алювіально-дельтові піщані відклади;
- в) Присиваська низовина – займає південний, найбільш знижений край Причорноморської низовини з абсолютними позначками висот в середньому 5-6м., а окремі ділянки мають відмітки -0,4 м нижче рівня моря. Загальні риси її геолого-геоморфологічної будови визначаються положенням в межах западини до Кримського передгірного прогину. У геоморфологічному відношенні це морська акумулятивно-терасова