

## СИСТЕМИ ЗА КАЧЕСТВО В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

Любомира Гръчка  
ЮЗУ "Неофит Рилски" - Благоевград

Нарастващите потребности и изисквания на туристите все повече засилват необходимостта от осигуряване на качествен и привлекателен хотелиерски продукт. Това подтиква всички органи за управление да проектират или вече да са в процес на изграждане на комплексни системи за управление на качеството.

За да бъде конкурентоспособен хотелиерският продукт, на купувача трябва да се осигурят доказателства за неговото качество.

Конкретен подход за постигане на доверие у туристите е получаване на сертификат за качеството от серијата международни стандарти на Международната организация по стандартизация.

Именно върху проблематиката, свързана с управлението на качеството в хотелиерството, в настоящия доклад ще обърне внимание на съвременните системи за качество и най-вече на системата за управление на околната среда, нейните възможности, значение и приложение в хотелиерството.

**Ключови думи:** Системи за качество, хотелиерски продукт, управление на околната среда, конкурентоспособност, сертификация.

**Key words:** Systems of quality, hotel product, management of environment, competitive power, documentation methods.

В глобалната икономика конкуренцията е навсякъде около нас. Нарастащите потребности и изисквания на туристите все повече засилват необходимостта от осигуряване на качествен и привлекателен хотелиерски продукт. За да се наложи един хотел на пазара, качеството е ключът към неговата конкурентоспособност. Него може да дефинираме като достигната степен на съвършенство, когато са удовлетворени всички желания и нужди на туристите.

Трудно могат да бъдат установени показателите за оценка на качеството на хотелиерския продукт, което се дължи на неговите специфични характеристики като: неосезаемост, неповторимост, строга специфичност и различие във всеки един момент и т.н.

За да бъде хотелиерският продукт оценен като конкурентоспособен, на клиента трябва да се осигурят доказателства за неговото качество. Като такива могат да се определят мястото, хората, оборудването, комуникационните средства, символите и цената на продукта или услугата.

Туристът преценява качеството на хотелиерския продукт, като го съпоставя с други конкурентни, посетени от него, средства за подслон. Той трябва да е в съответствие с тенденциите в световното търсене, тъй като това е предпоставка за задържане на клиентите и привличане на нови такива.

Конкретен подход в постигането на доверие у туриста, относно предлаганите продукти и услуги, е получаване на сертификат за качество от серијата международни стандарти на Международната организация по стандартизация, които увеличават надеждността и ефективността на стоките и услугите. Според нея стандартизацията е дейност, насочена към постигане на оптимална степен на

подреденост, посредством установяването на правила за всеобщо и многократно използване при решаването на реално съществуващите или потенциални задачи. Една от формите на нейното проявление са разработването, публикуването и прилагането на стандартите.

Потребителите имат по-голямо доверие в продуктите и услугите, които отговарят на международните стандарти. В съвременните условия стандартизацията е съществена предпоставка за системното подобряване на качеството на хотелиерската дейност.

Системите за управление и осигуряване на качеството се създават, за да бъдат постигнати и поддържани стандартите по качеството. Не е възможно да бъде осигурен качествен продукт с епизодични мероприятия, затова е необходимо разработването и прилагането на система за управление на качеството, която да се осъществява на всички етапи от жизнения цикъл на продукта.

Системата се разглежда като специфична структура с вход, процеси и изход. Понятието жизнен цикъл се интерпретира в по-широк аспект, като обхващащ създаването на продукта до неговото внедряване, експлоатация и потребление.

Съвременните системи за управление и осигуряване на качеството се определят и контролират чрез документирани процедури, които включват инструкции за работа, спецификации на продукта и на процеса. Предимствата им се състоят в планирането на дейностите и производствените процеси, подобрените комуникации, по-ниските производствени разходи, по-пълното задоволяване на потребностите на клиента. Тяхната ефективност зависи както от самата система и нейните процедури, така и от фирмената култура на персонала, който

трябва да осъзнае колко е важно постигането на необходимото качество.

Процедурите на системата заедно с наръчника по качество описват цялостната система за управление на качеството.

Според ISO/CD1 9001:2000 "Системи за управление на качеството-изисквания", изискванията към системите за управление на качеството целят предимно постигането на задоволяване на потребителя, като се покрият или надминат неговите изисквания. За целта се прилага система, която постоянно се подобрява, позволявайки да се избегнат възможни несъответствия и противоречия.

В хотелиерството системите за качеството на услугите влияят основно при предлагането на продукта на чуждите пазари. Много често лицензирането и категоризацията на туристическите обекти не е достатъчно условие за доверие у чуждестранните туристи. За съжаление, все още за българските хотели системите за качество не са практика.

През последните години в областта на международния туризъм все по-голямо внимание се отделя на устойчивото икономическо развитие. По своята същност това понятие включва, освен параметри на обществено балансиран икономически растеж, и екологосъобразността на това развитие. Растежът на производството, развитието на технологиите ангажират все повече невъзпроизводими ресурси, а нарастването на броя на населението, развитието на транспорта и комуникациите водят до увеличаване на консумацията на повече природни запаси.

Проблемите на околната среда отдавна са загубили своя национален и регионален характер. В условията на глобализация на световното производство, на бурно развитие на международната търговия и на бум в туризма, екологията се превръща в един от основните въпроси.

Екологосъобразността на хотелиерския продукт е едно от най-важните изисквания към т.нар. "индустрия на удоволствията", която използва предимно природните и антропогенните ресурси за развитието си. Приоритети на екополитиката в туризма на международно ниво са реализацията на екологично чисти продукти, популяризирането на програми за опазване и възстановяване на околната среда. От голямо значение са заместителите на естествените суровини, разработването на безотпадъчни технологии, внедряването на пречиствателни системи, повторното използване на рециклирани материали.

Международните стандарти от серията ISO 14000 целят да предоставят елементи на ефективна система за управление на околната среда. Те определят изискванията към тази система и са разработени така, че да са приспособими към различ-

ни географски, културни и социални условия.

Хотелската екология разглежда взаимодействието между екологическите дадености на населеното място и устройството на хотелската супер- и инфраструктура.

В днешно време се обръща особено внимание на отношението на обществеността към околната среда и нейното опазване. Именно то се превръща в основен фактор, по който може да се съди за ефективността на управлението и стабилността на даден хотел.

Сертификационната процедура за **Eco-Proof-Betrieb (Екологично проверен хотел)** се прилага в нашата страна от **ТЮФ Рейнланд България ЕООД**. Тази процедура е разработена през 1998 г. за хотелиерския и ресторантьорския бранш от експертите на **ТЪV Umwelt CERT GmbH** в Кьолн, в съответствие с фамилията стандарти ISO 9000, ISO 14001 и общеевропейските разпоредби за одитиране в областта на екологията. Вече над 600 хотела в света са сертифицирани и са получили този германски сертификат, в това число и в съседни на България държави.

Сертификатът **Eco-Proof-Betrieb** се връчва единствено на хотели и ресторанти, в които се провеждат мероприятия за опазване на околната среда, за спестяване на вода и енергия, и за управление на отпадъците.

Сертифицирането за **Око-Proof-Betrieb** е възможност за фирмите да въведат, да поддържат и да усъвършенстват дейностите, свързани с управление на околната среда. Този сертификат е предимство, което допринася за издигане на престижа, за подобряване на имиджа и конкурентоспособността на хотелите, които го притежават. Днес гостите предпочитат да отседат в хотели, които им гарантират своето приятелско отношение към околната среда, а следователно и високо ниво на хигиена и естествен здравословен комфорт. Ето защо, в последно време международните туроператори се ориентират предимно към хотели с ясно изразени екологични показатели. Например големият немски туроператор TUI планира международно кооперирането с него хотели да бъдат сертифицирани според процедурата за **Eco-Proof-Betrieb**.

При сертифициране по тази процедура се постига редуциране на количеството отпадъци и значително се снижава потреблението на вода и енергия в хотела, което от своя страна води и до намаляване на текущите разходи без промяна в качеството на предлаганите услуги - това съответно носи и финансова изгода.

При завършване на одита с успех даден хотел ще получи сертификат за "**Екологично проверен хотел**" от **ТЪV Umwelt Cert GmbH**, който удос-

товерява неговото отлично състояние от гледна точка на екологосъобразното използване на природните ресурси и околната среда. А туристите със сигурност ще оценят високо приноса в това отношение. Чрез последователното разширяване на системата за управление на околната среда, този сертификат може да бъде основа за едно бъдещо сертифициране по международния стандарт ISO 14001.

**ТЮФ Рейнланд България ЕООД** насърчават всяка дейност, свързана с активното опазване на околната среда. Техните усилия са насочени към приобщаването на българските фирми към съвременните екологични изисквания - необходимо условие за интеграцията на България в Европейските структури. Те предлагат и други актуални за хотелиерството услуги, свързани с международните стандарти ISO 9001:2000 и ISO 14001.

Стремежът за получаване на този сертификат, освен поради изброените по-горе предимства, е и допълнителна мотивация за постигане на по-добри резултати в съответния хотел.

Все повече хотели по целия свят изискват сертификат за екологично съобразена експлоатационна политика. Мрежата на представителствата на ТЮФ в чужбина поставя основите за това.

Сертификатът за еко-хотел за опазване на околната среда и управление на отпадъците и енергийните ресурси в хотелите придобива международни мащаби след като 5 звездният хотел Le Meridienne Jumeira Beach в Дубай за първи път получи знака на ТЮФ Рейнланд/ Берлин-Бранденбург.

Трите букви "ТЮФ" са гаранция за сигурност и качество не само в Германия и Европа, а и по целия свят.

Успехът на системата за управление на околната среда зависи и от ангажирането на персонала от всички равнища и длъжности в хотела, и най-вече от неговото висше ръководство.

Непрекъснатото подобряване на околната среда е процес на усъвършенстване на системата за нейното управление, за постигане на подобрения в резултатите от работата за опазването ѝ в съответствие с политиката на хотела в тази област.

С промяната на пазарната конюнктура, засилващата се конкуренция, динамичните промени на външната среда, критичното отношение на потребителите и високата покупателна избирателност се поражда необходимостта от осигуряване на качествен и привлекателен екологосъобразен хотелиерски продукт. Това се превръща в основна задача и гаранция за оцеляването на хотелите.

Тази налагаща се тенденция "принуждава" ръководствата на почти всички хотели да проектират или да са в процес на изграждане на комплексни системи за управление на качеството. Именно те в синхрон с международните стандарти за качеството от серията ИСО 9000 са конкретните инструменти, които осигуряват качество на всички нива на проектиране, разработване, внедряване, производство и пласиране на хотелиерския продукт.

Внедряването на система за управление на околната среда става все по-неотложна задача за гарантиране на ефективното функциониране на хотелите, за повишаване на тяхната конкурентоспособност и за подобряване на качеството на предлагания от тях продукт.

#### Литература

1. Рибов, М., "Туризмът в ерата на качеството", С., Изд. "Тракия-М", 2003г.
2. Рибов, М., "Управление на конкурентоспособността в туризма", С., Изд. "Тракия-М", 2003г.
3. Рибов, М., "Системи за качество", С., УИ "Стопанство", 2000г.
4. Becker, G., The Hotel and Restaurant Business, Chicago, 1996.
5. <http://www.de.tuv.com>
6. <http://www.tuv-rheinland.bg>

## SYSTEMS OF QUALITY IN THE HOTEL BUSINESS

Lubomira Grachka  
SWU "Neofit Rilski" - Blagoevgrad, Bulgaria

### ABSTRACT

The growing needs and requirements of tourists more and more increase the necessity of acquiring of a qualitative and attractive hotel product. This fact pushes all government bodies to develop or to be in the process of building of complex systems of management of quality.

To have the competitive power the hotel product has to be presented before the consumer with the required proof of its quality.

The very approach for winning the tourists' trust is acquiring of a certificate of quality from the series of international standards of the International organization of standardization.

In this paper, I am going to attract the attention to the problems related to the management of quality in the hotel business. I am going to discuss the current systems of quality and especially the system for management of the environment, its possibilities, significance and usage in the hotel business.