

*Проскурня О.М., к.т.н., доц.
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»
e-mail: proskurniaolena@gmail.com*

КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ МАСОВИХ ТУРИСТИЧНИХ ЗАХОДІВ

Вступ. Останнім часом в сфері різних видів туристичної діяльності питання якості послуг, що надаються стає все більш актуальним. При цьому ринок туристичних і культурних послуг постійно змінюється. Напрями розвитку чи стагнація підприємств соціально-культурної сфери відбивається у цілому на стані культури, освіти та на туристичному бізнесу.

Оцінюючи ті процеси в туристично-культурній діяльності, які, безсумнівно, пов'язані з перебудовою й які самі сприяють перебудові духовної сфери суспільства, слід зазначити і такі явища як підвищення останніми роками інтересу суспільства до масових свят, фестивалів, театральних постановок, ландшафтних спектаклів, різних форм видовищного мистецтва.

Видовища дають можливість найбільш доступного пізнання, відповідного потребам та стилю життя сучасної людини.

Нині організація регіональних масових свят у Україні переживає нову формацію. Вони вимагають істотних витрат грошових та людських. Організація даних заходів, особливо у регіональному масштабі, неможлива без забезпечення комплексного підходу забезпечення якості.

Масові заходи також можуть бути способом залучення туристів у регіон. Тому так важливо вчасно знати і грамотно застосовувати технології організації масових регіональних свят. Фестиваль – це масове святкування, показ і огляд кращих досягнень мистецтва: музичного, театального, масмедіального. Тому, важливо знати, як організувати і проводити святкові заходи до яких безсумнівно належать і фестивалі.

Проблема дослідження залежить від усвідомленні існуючого протистояння між виявленими потребами українських громадян, зокрема молоді, та молодіжні організації фестивальної діяльності у регіонах, з одного боку, і слабкої насиченості молодіжними, святковими програмами культурно-досугової сфери регіонів, з іншого боку.

Актуальним використання комплексного підходу у підвищенні якості послуг та конкурентоспроможності вітчизняних організацій зі створення масових культурно- туристичних фестивалів.

Результати дослідження. На нашу думку існує дві основних мети використання концептуального підходу для забезпечення якості на етно-езотеричному фестивалі: перша і головна - оптимізація роботи фестивалю, забезпечення його дієздатності, зокрема, конкурентоспроможності послуг і заходів, що виробляються, і підвищення ефективності самого процесу; друга -

продемонструвати усім, в тому числі і потенційному споживачеві, що фестиваль може стабільно виробляти продукт заданого рівня якості, тобто такий, який задовольняє всі його вимоги.

На фестивалі існує ряд проблемних місць, що могли бути виправлені за допомогою впровадження концептуального підходу для забезпечення якості обслуговування в сфері туризму. Перш за все це стосувалося зменшення недовіри зі сторони потенційних учасників та розширення можливостей фестивалю щодо залучення більшої кількості як майстрів так і учасників. Безумовно, таке впровадження призвело б до зменшення кількості реальних конкурентів в галузі, що пов'язано з фінансовою неспроможністю для деяких українських фестивалів займатися питанням якості.

При впровадженні цього підходу на фестивалі нами визначено сильні та слабкі сторони:

Сильні сторони:

- висока кваліфікація організаторів та волонтерів;
- високий рівень самоорганізованості волонтерів;
- рівне ставлення до волонтерів з боку керівництва;
- досвід роботи організаторів та волонтерів на аналогічних заходах;
- можливість застосування нових технологій;
- креативність учасників.

Слабкі сторони:

- незначна мотивація волонтерів з боку організаторів;
- проблеми з заміною організаторів і волонтерів, що вибувають;
- відсутність чіткого розподілу обов'язків;
- проблеми з розміщенням волонтерів.

Можливості, що надає фестивалю це впровадження:

- Задоволення попиту на продукт фестивалю;
- Розширення спектру послуг та можливість надання комплексних послуг;
- Вихід на міжнародний рівень за допомогою доказів конкурентоспроможності продукту та стабільності функціонування організації;
- Укріплення зв'язків між організаторами фестивалю та його учасниками;

Для впровадження концептуального підходу до забезпечення якості обслуговування на фестивалі було розроблено деталізовані процеси. Це забезпечило зменшення незадоволеності співробітників об'єктивністю оцінки своєї діяльності, а також надало ще більш чіткого уявлення стосовно функцій та обов'язків кожного з них. Таке поліпшення буде мати вплив не тільки на оцінку, мотивацію чи процедуру заміни співробітників. Результатом такого поліпшення стали позитивні зміни в процесі системи управління якістю.

Для підвищення організованості кадрів й продуктивності співробітництва, слід сприяти створенню дружнього колективу, стосунки якого підтримуються й поза межами самого заходу. Це сприятиме залученню організаторів до активного пошуку можливостей поліпшення процесу проведення фестивалю

та підвищення якості характеристик продукту, що пропонується споживачу. Важливим моментом є делегування повноважень.

Цього можна досягти за допомогою такої діяльності, як:

- Постановка цілей перед колективом організаторів фестивалю, а також в рамках проектів;
- Порівняння з досягненнями конкурентів й кращою практикою;
- Визнання та винагороду за досягнення поліпшень;
- Наочність пропозицій, включаючи своєчасне реагування керівництва.

Для забезпечення структури діяльності щодо поліпшення, вище керівництво повинно визначити та впровадити процес постійного поліпшення, який можна застосовувати до процесів життєвого циклу продукції, допоміжним процесам та іншої діяльності.

З метою досягнення результативності та ефективності процесу поліпшення слід приділяти увагу процесам життєвого циклу послуги допоміжним процесам з погляду: результативності (напр., ступеня виконання вимог); ефективності; зовнішніх впливів (напр., зміни законів і регламентів); потенційної слабкості; можливості застосування кращих методів; управління плановими і неплановими змінами; ініціативності; вимірювання запланованої вигоди.

Такий процес постійного поліпшення необхідно використовувати як засіб поліпшення внутрішньої результативності та ефективності організації, а також для підвищення задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін.

Висновки. Основними принципами концептуального підходу є: лідерство в прийнятті рішень; впровадження маркетингового підходу в усі підрозділи туристичного підприємства; розуміння потреб клієнтів; застосування в роботі основних організаційних принципів; фактор свободи в наданні послуг; використання прогресивних технологій обслуговування та проведення масових заходів; формування здатності працювати в команді; встановлення стандартів, оцінка виконання роботи і введення системи стимулів; зворотній зв'язок з персоналом за результатами праці.

Розглянуто актуальність впровадження концептуального підходу для забезпечення якості туристичних послуг на прикладі етно-езотеричного фестивалю та розкрито забезпечення якості організації масових туристичних заходів на прикладі етно-езотеричного фестивалю.

Список використаних джерел

1. Proskurnia, O., Popov, M., Vereshak, V. and Nosyriev, O. (2019). "Prospects for the development of tourist business in Ukraine", *Management and entrepreneurship: trends of development*, 2 (08), pp. 35-46. doi:<https://doi.org/10.26661/2522-1566/2019-2/08-03>.

2. М. В. Кармінська-Белоброва, П. Г. Перерва, О. М. Проскурня, С. В. Гармаш, М. О. Попов. Організаційно-економічні засади інноваційної діяльності підприємств туристичної індустрії // Вісник НТУ "ХПІ" (економічні науки). Збірник наукових праць. – Х. : НТУ «ХПІ». – 2019. – № 1. – С.14-21.

3. Комеліна О.В., Шаміла Хассан Исмаїл. Сучасна специфіка розвитку туристичної галузі // Збірник наукових праць «Personality Development in the Age of Globalization» («Розвиток особистості в епоху глобалізації»). – США, м. Ралі. – 2016 р. – С. 11-14.