

М. П. ДЕНИСЕНКО

Київський національний університет технологій та дизайну

Н. М. ТЕРЕЩЕНКО

Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У СФЕРІ ТУРИЗМУ

Наукові праці МАУП, 2014, вип. 1(40), с. 134–138

Розглянуто питання формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії. Побудовано модель координації функцій управління з загальними завданнями управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах.

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 [5, 62].

Ефективна виробнича діяльність підприємств туристичної індустрії можлива за таких умов:

- комплексна туристична послуга задовольняє всі вимоги вітчизняного законодавства та інші вимоги регіону, суспільства;

- туристична послуга відповідає потребам сфери застосування або призначення;

- туристичний продукт задовольняє вимоги та очікування споживачів;

- туристичний продукт відповідає стандартам та технічним вимогам;

- комплексна туристична послуга, з одного боку, спрямована на одержання прибутку суб'єктами туристичної індустрії, з другого — пропонується споживачам та туристичним агентам за конкурентоспроможними цінами;

- туристичний продукт задовольняє всі вимоги безпеки.

Управління якістю туристичного обслуговування має проводитись системно, тобто на підприємствах — суб'єктах туристичної індустрії має функціонувати система управління якістю туристичних послуг. 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 [2]. Виокремлюють три типи систем управління якістю, що мають концептуальні розходження:

- системи, що відповідають вимогам стандартам ISO серії 9000;
- загальнофірмові системи управління якістю (TQM — загальне управління якістю — Total Quality Management);
- системи, що відповідають критеріям національних або міжнародних (регіональних) премій, дипломів з якості.

Життєвий цикл послуг включає всі стадії її існування: від первісного визначення вимог і потреб споживача до кінцевого їх задоволення. Життєвий цикл за стандартом ISO 9004:2009 схематично подається петлею або спіраллю якості [4].

Таким чином, при управлінні якістю туристичних послуг доцільно розрізнити поняття “забезпечення якості”, “управління якістю”, “поліпшення якості” відповідно до ISO 9001:2008 [3].

Забезпечення якості (Quality Assurance) — сукупність запланованих і систематично здійснених заходів, необхідних для створення впевненості в тому, що послуга задовольняє певні вимоги щодо якості.

Управління якістю (Quality Control) — скоординовані дії щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості [1]. Зазвичай управління якістю представлено системою методів та заходів, що здійснюються для задоволення вимог до якості. Звичайно, це поняття рекомендується застосовувати з уточнюючими визначеннями на зразок управління якістю в процесі виробництва (Manufacturing Quality Control) або управління якістю на рівні фірми (Company — Wide Quality Control).

Управління якістю містить у собі методи і види діяльності оперативного характеру, спрямовані одночасно на управління процесом і усунення причин незадовільного функціонування на відповідних стадіях петлі якості.

Поліпшення якості (Quality Improvement) — постійна діяльність, спрямована на підвищення технічного рівня продукції, якості її виготовлення, удосконалювання

елементів виробництва і системи якості. Призначення постійного поліпшення системи управління якістю — підвищення ймовірності задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін [1]. Відповідно до національного державного стандарту ДСТУ 9000-2007 “дії щодо поліпшення охоплюють:

- аналіз і оцінку наявного стану для визначення сфер поліпшення;
- установлення цілей поліпшення;
- пошук можливих рішень для досягнення цілей;
- оцінку цих рішень і обрання одного з них;
- упровадження обраного рішення;
- вимірювання, перевірку, аналізу та оцінку результатів упровадження для визначення того, чи досягнуто цілі;
- оформлення змін”.

Поєднання та координація забезпечення, управління і поліпшення якості являє собою діяльність у системі якості.

Загальне управління якістю (Quality Management) — складова загальної функції управління, що визначає та забезпечує політику з якості. Ця функція управління включає: оперативне планування, розподіл ресурсів та інші систематичні дії у сфері якості, такі як планування якості, проведення робіт і оцінка результатів.

Система управління якістю обслуговування в процесі впровадження й удосконалення органічно взаємодіє з іншими соціальними й виробничими системами підприємств туристичної індустрії. У першу чергу це управління розробкою туристичного продукту (маршрути, тури), плануванням виробництва, технологічною підготовкою, матеріальними та фінансовими ресурсами, якістю праці, підготовкою кадрів тощо. Сукупно ці системи охоплюють усі сфери діяльності трудового колективу туристичного підприємства: виробничу, економічну, соціальну, технологічну та ін.

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.

Досягнення ефективності системи управління якістю обслуговування на підприємствах туристичної індустрії не може бути забезпечено без використання різних форм конкретної участі й активного впливу обслуговуючого та управлінського персоналу на підвищення якості обслуговування туристів, туристичних агентів та контрагентів.

Провідним заходом з тотального управління якістю на туристичних підприємствах є створення груп якості як форми предметної участі працівників у вирішенні актуальних завдань з поліпшення якості туристичного обслуговування. Е. В. Ополченова вважає групи якості важливою системою управління якістю на туристично-рекреаційних підприємствах, які мають два основних напрями діяльності [6, 14]:

- перший — підвищення якісного рівня процесів обслуговування клієнтів;
- другий — поліпшення умов праці.

Обидва напрями взаємозалежні, тому мають органічно поєднуватись.

При впровадженні системи управління якістю кожне туристичне підприємство має визначити цілі та політику з якості, поставити відповідні завдання із забезпечення стабільного, довгострокового характеру. Досягнення єдиних цілей підвищення якості має враховувати всі елементи та операції

процесу комплексного обслуговування клієнтів, якості роботи всього трудового колективу. Крім того, система управління якістю передбачає об'єднання цілого ряду взаємозалежних заходів щодо підтримки необхідного рівня якості реалізації програм туристичних маршрутів, турів, екскурсій на всіх стадіях “життєвого циклу” туристичного продукту. Тобто включати заходи з проектування, планування, організації роботи туристичного підприємства з обслуговування туристів та заходи з поліпшення їх задоволеності. Всі заходи з управління якістю — організаційні, технічні, фінансово-економічні, правові, соціально-психологічні, виховні і т. д. — мають бути об'єднані в єдиний, планово реалізований комплекс.

З огляду на необхідність поширення системних підходів в управлінні якістю туристичного обслуговування та оптимізації управлінських рішень з питань управління якістю туристичного продукту доцільним вбачається формування нормативно-методичної бази для планування, контролю, аналізу, обліку та стимулювання якості праці й обслуговування у сфері туризму. Сукупність усієї нормативно-методичної бази, нормативно-технічної документації має планомірно перерости в систему стандартизації у сфері туризму та підприємств туристичної індустрії.

Ефективність реалізації завдань управління якістю туристичного обслуговування має виступати критерієм науковості управління у сфері туризму, що дасть можливість визначити ступінь знання й використання законів і закономірностей управління якістю обслуговування на практиці.

Розвиток системи методів управління якістю туристичного обслуговування передбачає посилення координаційної діяльності відповідних підрозділів туристичних підприємств при вирішенні завдань із досягнення мети управління. На рисунку подано координацію функцій управління із загальними завданнями управління якістю туристичного обслуговування.

Система управління якістю обслуговування складається з безлічі вхідних у неї блоків, що відрізняються входами, вихода-



Координація функцій управління із загальними завданнями управління якістю туристичного обслуговування

ми і процесами, що інтегруються у загальний системний процес. У кожному блоці здійснюється управління приватним процесом за допомогою зворотного зв'язку. У цілому завдання системи зводиться до інтеграції конкретних завдань кожного блоку.

Система управління якістю являє собою погоджену робочу структуру, що функціонує на туристичному підприємстві, та має включати ефективні технічні й управлінські методи, що забезпечують найкращі і найбільш практичні способи взаємодії персоналу туристичного підприємства, його агентів, контрагентів та споживачів туристичних послуг.

Таким чином, здатність туристичних підприємств досягати своїх цілей, забезпечуючи конкурентоспроможність послуг, визначається діючою системою організації й управління — системою управління якістю.



Література

1. ДСТУ 9000-2007 "Системи Управління Якістю. Основні положення та словник". — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: document.ua/sistemi-upravlinnja-jakisty-u-osnovni-polozhennja-ta-slovnik-nor14237.html

2. ДСТУ 9001-2009 “Системи Управління Якістю. Вимоги”. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325--2009-

3. ISO 9001:2008 Quality management systems — Requirements. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=46486

4. ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014

5. Астахов А. Система управління якістю — інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством) / А. Астахов, Л. Хриплива // Стандартизація, сертифікація, якість, 2011. — № 4. — С. 60–64.

6. Ополченова Е. В. Управление конкурентоспособностью туристической организации на основе повышения качества ее производственной системы: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. е. н. / Е. В. Ополченова // Ін-т між нар. права та екон. — М., 2006. — 29 с.

Проаналізовано поняття управління якістю туристичних послуг відповідно до стандарту ISO 9001:2008: “забезпечення якості”, “управління якістю”, “поліпшення якості”. Визначено координацію функцій управління з загальними завданнями управління якістю туристичного обслуговування.

Проанализированы понятия управления качеством туристических услуг согласно стандарту ISO 9001:2008: “обеспечение качества”, “управление качеством”, “улучшение качества”. Определена координация функций управления с общими задачами управления качеством туристического обслуживания.

Analyzed the concept of quality management of tourist services according to the standard ISO 9001:2008 “quality assurance”, “quality management”, “quality improvement”. Defined coordination functions of management with the General tasks of quality management of tourist services.

Надійшла 4 лютого 2014 р.