

**Кальченко Л.А., Дударева Н.В.**

## **ОБОСНОВАНИЕ СТРУКТУРЫ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА И ПРОЦЕССА ЕЕ РЕАЛИЗАЦИИ**

В современных условиях перехода к рыночным отношениям, проблема качества услуг в сфере гостеприимства становится актуальной не только для предприятий занятых в этой области, но и для страны в целом: ее экспортного потенциала, роста благосостояния нации и качества жизни. Качество услуг является основным инструментом конкуренции между предприятиями, если не направлять усилия на улучшение качества услуг, то это снимет объемы продаж и приведет к банкротству. Интеграция в европейское сообщество требует от производителей услуг в соответствии со стандартами качества ИСО 90001. Поэтому разработка системы качества услуг в туристическом бизнесе является актуальной.

В научной литературе проблемам повышения качества обслуживания на предприятиях туристической сферы посвящены работы таких исследователей как: Агафонова Л.Г., Агафонова О.Е., [1] Апилатов О.В., Балашова Е.А., [2] Байлик С.И., [3] Гайдук А.И., [4] Зайцева Н.А., [5] Скобкин С.С., Чайждуел Хилл, Билл Сельф и Грег Роше, но не смотря на это процедура перехода из одной системы стандартов в другую изучена не достаточно, а менеджмент качества услуг является новым направлением.

Целью данной статьи является обоснование принципов формирования системы качества услуг туристического бизнеса.

По мнению Агафонова Л.Г., услуга – это любые мероприятия или выгода, которые одна сторона может предложить другой.

Здесь же, Агафонов Л.Г. утверждает, что рынок услуг совершенно не похож на другие рынки главным образом по двум причинам:

- услуга не существует до ее представления, это делает невозможным сравнение и оценку услуг до их получения. Поэтому сравнить можно только ожидаемые и полученные выгоды.
- услугам присуща высокая степень неопределенности, что ставит клиента в невыгодное положение, а продавца затрудняет продвижение услуг на рынок.

Таким образом, особенности рынка услуг, а также специфика самих услуг определяют особенности маркетинга услуг.

Исходя из выше сказанного, можно сформулировать более полное определение качества – это в первую очередь свойства и характерные особенности услуги, которые вызывают чувство удовлетворения у потребителя, или как индикатор отсутствие недостатков, усиливающие состояние удовлетворенности у клиента. Особенности и свойства гостиничной услуги увеличивают ее стоимость и издержки.

Внедрение системы менеджмента качества услуг в туристическом бизнесе на практике сталкивается с тремя глобальными проблемами:

1. Проблема разработки системы качества услуг на конкретном предприятии:

- во-первых, такие системы уже могут существовать, но большинство ее параметров не соответствуют нашему предприятию;
- во-вторых, существующие системы нужно адаптировать к условиям внутренней и внешней среды на 50 и более процентов;
- в-третьих, существует совместимость системы на разных уровнях ее функционирования.

2. Проблема внедрения и поддержки системы на предприятии:

- разработка индивидуальных (не стандартных систем);
- администрирование системы;
- информационная поддержка системы.

3. Проблема функциональности системы (возможность наращивания и дополнения системы, получение отчетов во избежание факта разработки системы ради самой системы).

Обратим внимание на то что, эти проблемы не ярко выраженные. Они возникают при разработке, реализации и функционировании, то есть в узких местах системы

При разработке системы управления качеством в первую очередь необходимо руководствоваться стандартом ИСО 9000, согласно которой система качества представляет собой совокупность структур, выполняющих функции управления качеством установленными методами.

Разработка системы качества в основном заключается в том, чтобы сначала определить, какие элементы следует включить в систему качества и какие функции они должны выполнять, чтобы обеспечить требуемое качество продукции, а затем разработать все необходимые нормативные и методические документы для выполнения этих функций.

Разработка систем качества целесообразно проводить в следующей последовательности [3, с. 103-104].

1. Информационное совещание

Проведение такого совещания необходимо для того, чтобы довести до руководства и управленческого персонала информацию, содержащую следующие сведения:

- роль и значение системы качества для обеспечения успешной деятельности предприятия;
- сравнение существующей системы в работе по качеству с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;

- основные обязанности и ответственность руководства предприятия, управленческого и производственного персонала в создаваемой системе;
- структура системы качества и принцип ее функционирования;
- структура и функции службы качества и ее статус;
- процедура создания и сертификации системы качества.

При этом, как показывает практика, руководство предприятия гораздо лучше воспринимает указанную информацию, когда об этом говорят приглашенные со стороны специалисты, в особенности иностранцы. Правило «нет пророка в своем отечестве» действует здесь в полной мере. Поэтому, даже если на предприятии есть свои специалисты, способные предоставить такую информацию, в интересах дела бывает лучше подчиниться этому правилу, хотя оно действительно кажется иррациональным и потребует немалых затрат.

Затраты окупятся тем, что в таких случаях руководство, как правило, гораздо выше оценивает роль и значение системы качества и намного серьезнее относится к необходимости ее создания на предприятии [6, с. 104-105].

#### 2. Разработка проекта и создание рабочей группы.

Следующий шаг в создании системы качества – принятие руководством официального решения о ее создании. Такое решение может быть оформлено в виде приказа, в соответствии с которым:

- назначается ответственный за создание и функционирование системы качества;
- формируется служба, как правило, в составе ОТК, отдела управления качеством и отдела стандартизации;
- разрабатывается календарный или сетевой график, в котором обозначаются сроки разработки и внедрения [6,105].

#### 3. Утверждение проекта и плана реализации.

Во исполнение решения руководства разрабатывается план-график создания системы качества, в котором предусматривается выполнение следующих работ:

- разработка политики в области качества;
- определение функций и задач (элементов) системы качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000 и особенностей предприятия;
- определение состава структурных подразделений, которые должны выполнять функции в системе качества;
- разработка структурной и функциональной схем системы качества;
- разработка состава и содержания документации системы качества;
- разработка новых и корректировка действующих нормативных документов системы качества и выпуск «Руководства по качеству»;
- внутренние проверки системы качества в процессе ее внедрения и доработка системы по результатам проверок [6, с. 105-106]

#### 4. Определение функций и задач (элементов) системы качества.

На этой стадии сначала нужно провести тщательный анализ процесса создания услуг и представить его в виде технологической карты. Основу этого перечня составляют стадии жизненного цикла услуги, характерные для данного предприятия. Полный цикл охватывает разработку, создание, испытание и обкатку услуги, а также ее обеспеченность при представлении

Для организации эффективного управления качеством перечень этапов должен быть в достаточной степени детализирован, чтобы ни один из них не остался без внимания системы качества.

Более детальный перечень этапов создания услуги для варианта производства с полным циклом работ включает в себя:

- определение потребностей рынка или потребности спроса.
- научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы.
- разработка технологических процессов.
- подготовка производства, в том числе:
- подготовка персонала;
- обеспечение производства комплектом необходимой документации;
- снабжение материалами;
- предоставление услуг, операционный контроль качества и авторский надзор.
- эксперимент предоставления услуг.

Этот перечень может включать дополнительные элементы или только часть элементов, рекомендованных стандартами, так как, как указано в самих стандартах, системы качества одних предприятий будут отличаться от систем качества других предприятий. Отсутствие того или иного элемента в системе качества должно быть достаточно обоснованным, чтобы можно было убедительно объяснить это заказчику или организации, проверяющей систему качества [7, с.127].

#### 5. Определение состава структурных подразделений системы качества

После определения этапов разработки услуги и функций (элементов) системы качества необходимо выявить центры ответственности, которые будут выполнять эти функции.

#### 6. Разработка структурной схемы системы качества

Структурная схема системы качества строится на основе структурно-логической схеме предприятия и дает возможность показать «вертикаль» системы – состав и взаимосвязь всех вертикалей в системе качества и ее управляющее ядро.

#### 7. Разработка нормативных документов и «Руководства по качеству»

После определения состава и состояния документации системы качества заключительный этап – разработка и корректировка конкретных нормативных документов, в которых должны быть изложены методы выполнения функций и задач в системе качества.

Наиболее распространенными документами системы качества являются стандарты предприятия. Но кроме них могут использоваться инструкции, предписания и другие нормативные документы.

Кроме конкретных документов по отдельным элементам (функциям) для окончательного формирования документации системы качества необходимо разработать еще один, обобщающий документ, в котором давалось бы общее описание системы и излагалась политика в области качества. Такое описание предусматривается стандартом ИСО 9004-1 в виде «Руководства по качеству». Конкретные указания по разработке «Руководства...» приведены в стандарте ИСО 10013 «Руководящие указания по разработке руководств по качеству».

Таким образом, разработка системы качества в основном заключается в том, чтобы сначала определить, какие элементы следует включить в систему качества и какие функции они должны выполнять, чтобы обеспечить требуемое качество услуг, а затем определить все необходимые нормативные документы для выполнения этих функций.

После определения состава и состояния документации системы качества заключительный этап – разработка и корректировка конкретных нормативных документов, в которых должны быть изложены методы выполнения функций и задач в системе качества. Это будет этап наполнения системы качества внутренним содержанием.

#### ВЫВОДЫ

1. В результате исследования выявлены глобальные проблемы в разработке системы качества услуг.
2. Разработка системы качества для отдельно взятого предприятия будет состоять из 7 этапов.
3. Разработка системы качества услуг в туристическом бизнесе не исключает организационного и методического сопровождения.

#### Источники и литература

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Е. Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес: ценообразование, конкуренции, государственное регулирование / Учебное пособие. – Киев: Знания Украины, 2000 – 358.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – Москва: Вершина, 2005. – 176.
3. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. – Москва: ИНФРА-М, 2000. – 211 с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы, перспективы, сертификация. – Киев: ВИРА-Р, Альтер-пресс, 2004 – 208 с.
5. Гайдук А. Стратегии управления качеством в сфере туризма в Украине: степень и особенности использования международного опыта // Региональная экономика, 2005 №1, стр 156-163
6. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие для ВУЗ. – Москва: Академия, 2005. – 224 с.

### **Ильясова М.К., Каталимова А.Н., Косинская Е.А. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РЕКРЕАЦИОННОГО КОМПЛЕКСА АРК**

Індустрія туризму є одним із секторів світової економіки, який розвивається найбільш динамічно. В Україні туристична галузь – це самостійний сектор економіки. Однією з умов розвитку туристичної галузі в Україні є підвищення рівня гостинності за рахунок забезпечення її високопрофесійними кадрами.

Індустрія туризму – один из секторов мировой экономики, который развивается наиболее динамично. В Украине туристская отрасль – это самостоятельный сектор экономики. Одним из условий развития туристской отрасли в Украине является повышение уровня гостеприимности за счет обеспечения ее высокопрофессиональными кадрами.

Успешность развития туристской отрасли в Крыму зависит от многих факторов, но решающим является подготовка кадров. Только в условиях достаточного количества квалифицированных кадров можно существенно поднять уровень гостеприимства отечественной туристской индустрии.

Гостеприимство в туристской и курортно-рекреационной отрасли подразумевает комфортность, эстетичность и эргономичность, как материальной базы, так и системы нематериальной стороны обслуживания, важнейшей специфической особенностью которого является кадровая составляющая.

Структурная модель гостеприимства может быть представлена логической блок-схемой, включающей три подсистемы: материальная база отрасли, сфера обслуживания (услуги, работа, товары) и кадры. Эта модель представляет комплекс, где каждая составляющая в отдельности и весь комплекс в целом имеют ряд организационных, методических и практических особенностей. В конечном итоге деятельность механизма гостеприимства выражается в экономической и социальной эффективности.