

ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОЙ СФЕРЕ

А.С. БАСЮК, Е.И. КАШИРИНА

*Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2,
электронная почта: anaitbas@mail.ru*

В статье рассмотрена сущность управления качеством туристско-рекреационных услуг. Определен процесс совершенствования системы управления качеством обслуживания. Представлена схема управления качеством обслуживания туристских предприятий. Разработана принципиальная схема механизма управления качеством. Разработана модель, отражающая основные интересы Потребителя, Изготовителя и Общества.

Ключевые слова: качество туристско-рекреационных услуг, управление качеством обслуживания, концепции управления качеством, механизм управления качеством.

Качество услуг туристско-рекреационного комплекса, в условиях современного производства – важнейшая составляющая эффективности, рентабельности туристско-рекреационных предприятий. Все процессы по обеспечению, проектированию, сохранению качества туристских услуг объединены в систему управления качеством туристского предприятия. Управление качеством туристско-рекреационных услуг – действия, осуществляемые при создании и эксплуатации, или потреблении, предоставлении услуг, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня их качества. Сущность всякого управления заключается в выработке управляющих решений и последующей их реализации, предусмотренных этими решениями, и управляющих воздействий на определенном объекте управления.

При управлении качеством туристско-рекреационных услуг непосредственными объектами управления, как правило, являются процессы, от которых зависит качество обслуживания. Выработка управляющих решений производится на основании сопоставления информации о фактическом состоянии управляемого процесса с его характеристиками, заданными программой управления. Нормативную документацию, регламентирующую значения показателей качества услуг (стандарты, технические условия и так далее), следует рассматривать, как важную часть программы управления качеством услуг туристского предприятия.

Улучшение качества туристско-рекреационных услуг, как и качества вообще, постоянный процесс деятельности, направленный на повышение уровня туристских услуг, качества их предоставления, совершенствования элементов производства и системы менеджмента качества.

Управление качеством туристско-рекреационных услуг должно осуществляться системно, то есть на предприятиях туристско-рекреационной отрасли должна функционировать система управления качеством услуг, представляющая собой организационную структуру, четко распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством. Мировой опыт сформировал не только общие признаки действующих систем управления качеством, но также принципы и методы, которые могут применяться в каждой из них [4].

В настоящее время можно выделить три уровня систем управления качеством, имеющие некоторые концептуальные различия:

- системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО серии 9000 ;
- общефирменные системы управления качеством (TQM – всеобщее управление качеством – Total Quality Management);
- системы, соответствующие критериям национальных или международных (региональных) премий, дипломов по качеству.

Жизненный цикл услуг (обслуживания) включает в себя все стадии ее существования: от первоначального определения требований и потребностей потребителя и до конечного их потребления (удовлетворения потребностей). Жизненный цикл по стандарту ИСО 9004 схематически представляется петлей или спиралью качества.

Из вышеприведенного ясно, что необходимо различать понятия «обеспечение качества», «управление качеством», «улучшение качества» в соответствии с ИСО 8402.

Обеспечение качества (Quality Assurance) – совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, необходимых для создания уверенности в том, что изделие или услуга удовлетворяют определенным требованиям к качеству.

Управление качеством (Quality Control) – методы и деятельность, используемые для удовлетворения требований к качеству. Обычно это понятие рекомендуется применять с уточняющими определениями, типа управления качеством в процессе производства (Manufacturing Quality Control) или управление качеством на уровне фирмы (Company – Wide Quality Control).

Управление качеством включает в себя методы и виды деятельности оперативного характера, направленные одновременно на управление процессом и устранение причин неудовлетворительного функционирования на соответствующих стадиях петли качества.

Улучшение качества (Quality Improvement) – постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества. Эта деятельность позволяет получать результаты, лучшие по отношению к первоначально установленным нормам.

Сочетание обеспечения, управления и улучшения качества представляет собой деятельность в системе качества. Общее руководство качеством (Quality Management) – аспект общей функции управления, определяющий и осуществляющий политику в области качества. Включает в себя оперативное планирование, распределение ресурсов и другие систематические действия в области качества, такие как, планирование качества, проведение работ и оценка результатов.

Концепция TQC основана на построении системы управления качеством, охватывающей все стороны деятельности предприятия. Концепция CWQC предполагает участие в работах по качеству всего персонала фирмы – от президента до рядового рабочего.

Система – одна из самых распространенных сегодня научных категорий. Общеизвестного понимания термина «система» в настоящее время не существует. В самом общем виде под системой принято понимать целостное, взаимосвязанное множество объектов любой природы. Для целей нашего исследования представляется приемлемой следующая формулировка: система – совокупность правил, закономерностей, которые используются при решении задач над различными типами объектов. Управление, в наиболее общей форме – это

элемент, функция организационных систем различной природы, обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ и целей. Комплексное управление качеством является современной формой менеджмента – системы управления предприятиями туристско-рекреационной сферы в условиях рынка, ориентированной на достижение коммерческого успеха, посредством производства услуг требуемого уровня качества.

Суть управления качеством сводится к непрерывному повторению цикла: «планирование – действие – контроль результатов – корректирующее воздействие».

Весь цикл направлен на постоянное совершенствование процессов предоставления туристско-рекреационных услуг, закрепление достигнутых результатов на каждом новом витке с помощью стандартизации характеристик, процедур, методов. Обеспечение качества сопровождается чередованием стандартизации и пересмотра стандартов (рис. 1). Это так же является процессом совершенствования системы управления качеством.

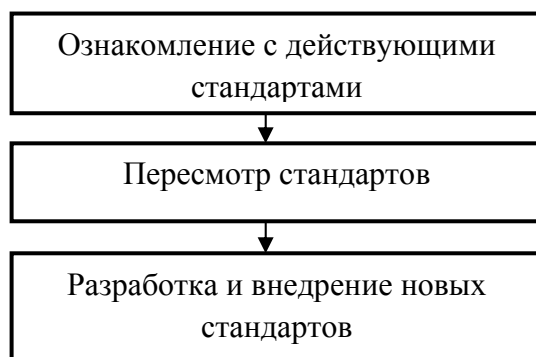


Рисунок 1 – Процесс совершенствования системы управления качеством

Поэтому по аналогии с циклом PDCA можно говорить о цикле SDCA, то есть «стандартизация – действие – контроль результатов – корректирующее воздействие».

На всех этапах цикла SDCA должен быть предусмотрен постоянный контроль деятельности:

- на этапе стандартизации – надо запланировать проверку;
- на стадии действие – руководить проверкой;

- на стадии контроля – получить информацию по результатам проверки;
- на стадии корректирующих воздействий – проанализировать эти результаты и отрегулировать процесс [1].

Цель политики качества состоит в том, чтобы учесть интересы потребителей при разработке и производстве необходимых услуг и постоянно улучшать качество без дополнительного расхода материальных, человеческих, финансовых ресурсов предприятия.

Система управления качеством обслуживания в процессе внедрения и совершенствования входит в органическое взаимодействие с другими социальными и производственными системами туристско-рекреационных предприятий и, прежде всего, с такими, как управление разработкой туристско-рекреационного продукта (маршруты, туры), планированием производства, технологической подготовкой, материальными и финансовыми ресурсами, качеством труда, подготовкой кадров и так далее. В совокупности эти системы охватывают все сферы деятельности трудового коллектива туристско-рекреационного предприятия: производственную, экономическую, социальную, технологическую и другие.

При разработке системы управления качеством обслуживания в туристско-рекреационном предприятии должно быть обеспечено органическое, плановое взаимодействие всех ее подсистем на всех этапах функционирования. Основными из них являются следующие подсистемы управления:

- планированием туристских маршрутов, туров, совершенствования программ обслуживания;
- экономические методы хозяйствования, в целях повышения качества обслуживания;
- технологической и технической подготовкой материальной базы к обслуживанию туристов;
- организацией процессов предоставления услуг и выполнение программ обслуживания;
- подготовкой, повышением квалификации и использованием кадров;
- качеством труда исполнителем;
- социальным развитием трудового коллектива [1].

Достижение эффективности системы управления качеством обслуживания в туристско-рекреационных предприятиях не может быть обеспечено без использования различных форм конкретного участия и активного воздействия обслуживающего и управляющего персонала на всемерное повышение качества обслуживания клиентов.

Необходимо учитывать, что одной из конкретных мер по всемерному повышению качества предоставляемых услуг является создание на предприятиях групп качества, как формы предметного участия работников в решении актуальных задач. Группам качества должны быть предоставлены возможности проявлять, в полной мере творческую активность, вырабатывать коллективно решения задач по повышению качества обслуживания туристов и экскурсантов и других клиентов, развивать новые прогрессивные виды обслуживания, использовать профессиональное мастерство членов групп, при реализации предложений на конкретных рабочих местах.

На основе перечисленных задач, можно сделать вывод о том, что группы качества, по существу, являются довольно значимыми элементами системы управления качеством обслуживания туристско-рекреационных предприятий. Группы качества должны избирать, на наш взгляд, два главных направления в своей работе.

Во-первых, это повышение качественного уровня процессов обслуживания клиентов.

Во-вторых, улучшение условий труда.

Оба этих направления взаимосвязаны друг с другом и должны успешно сочетаться. Очевидно, что для каждого туристско-рекреационного предприятия предопределяющей задачей при внедрении системы управления качеством обслуживания должно стать, во-первых, обеспечение стабильного, долгосрочного характера и достижение единых целей повышения качества всех элементов и операций процесса обслуживания клиентов, качества работы всего трудового коллектива; во-вторых, объединение целого ряда взаимосвязанных мер по поддержанию требуемого уровня качества реализации программ туристских маршрутов, туров, экскурсий на всех стадиях их «жизненного цикла», или действия (исследование, планирование, разработка, организация эксплуатации,

обслуживание); в-третьих, воссоединение в единый, планомерно реализуемый комплекс мероприятий самого различного характера: организационных, технических, финансово-экономических, правовых, социально-психологических, воспитательных и так далее.

Очень важно, чтобы система управления качеством охватила комплексом управляющих воздействий четыре взаимосвязанные категории: личностные качества исполнителя, качества труда исполнителя, качество работы коллектива и, качество обслуживания, как интегрированный результат воздействия, в том числе трех предыдущих категорий.

Итак, схема управления качеством обслуживания туристских предприятий представлена на рисунке 2.

Как видно из приведенного рисунка, управление качеством обслуживания должно рассматриваться, как осуществление единого комплекса мероприятий, воздействующих на условия, факторы и критерии $K_{и}$, $K_{т}$, $K_{р}$, $K_{о}$. При этом качество обслуживания рассматривается как функция качества работы трудового коллектива.

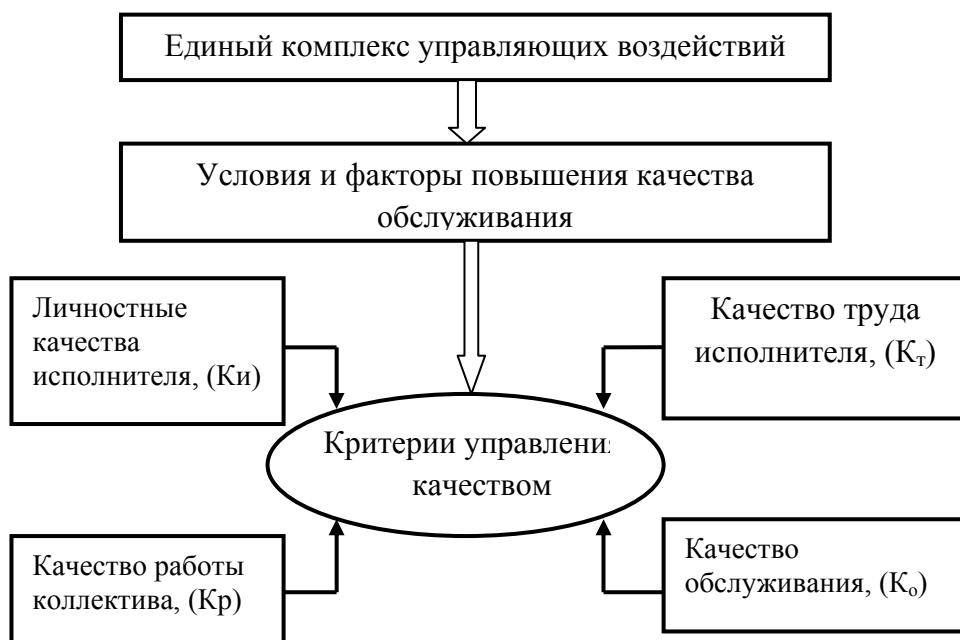


Рисунок 2 – Принципиальная схема механизма управления качеством обслуживания туристско-рекреационных предприятий

Рассмотрим процесс управления качеством в сфере обслуживания, как составную часть деятельности по предоставлению туристско-рекреационных услуг,

надежно гарантирующий постоянное соответствие услуги требованиям спецификаций и полное удовлетворение запросов пользователей (рис. 3), демонстрирующий основные интересы Потребителя, Изготовителя и Общества. Процесс управления качеством достигается путем контроля над показателями процесса предоставления туристской услуги и необходимой корректирующей деятельностью, позволяющей поддерживать ее в пределах, установленных допусков (отклонений).

Одной из главных задач управления качеством обслуживания является повышение его оперативности, то есть своевременное обнаружение допустимых дефектов (отклонений) в процессе обслуживания, на объектах управления и их предотвращение.

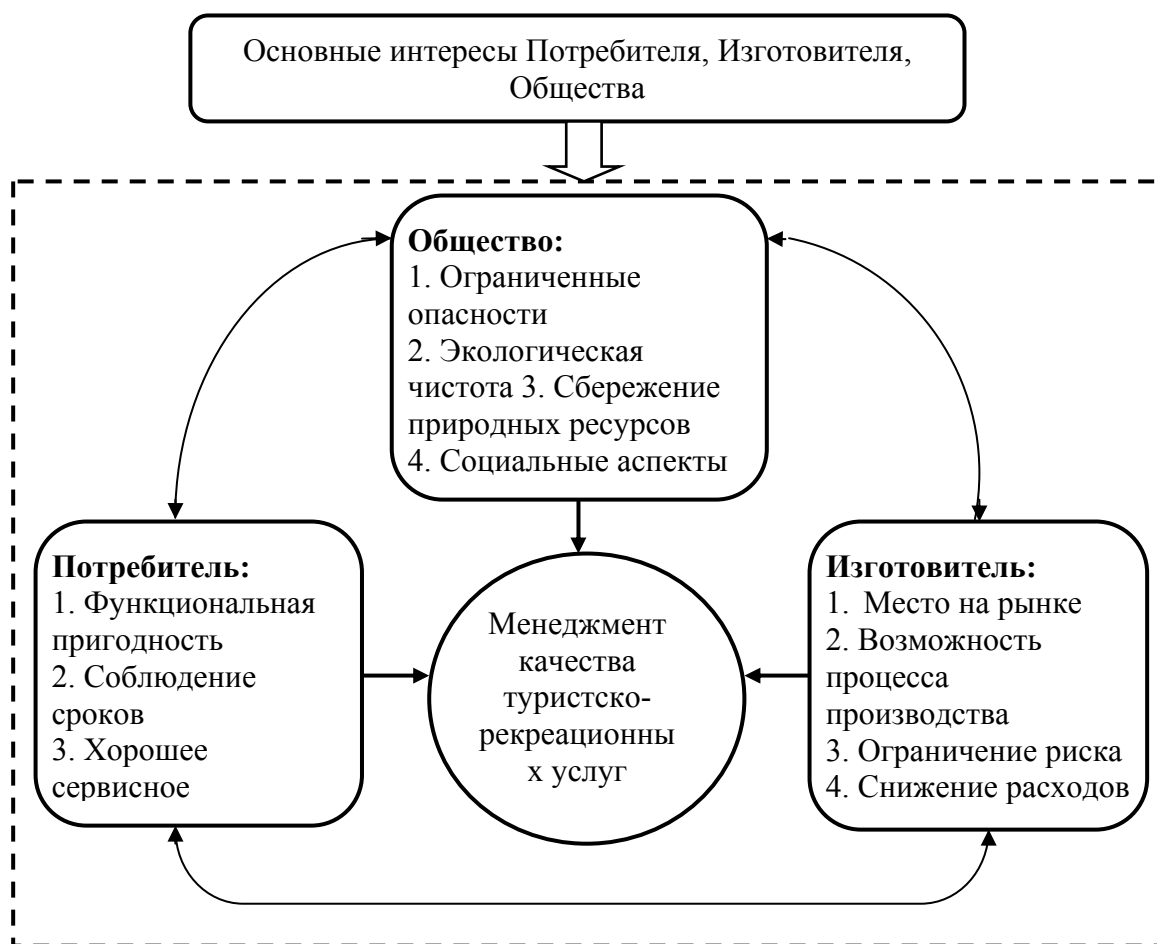


Рисунок 3 – Модель, отражающая основные интересы Потребителя, Изготовителя и Общества

Учитывая необходимость распространения системных подходов в управлении качеством туристско-рекреационного обслуживания, и оптимизации управленческих решений, крайне необходимо, на наш взгляд, ускорить создание нормативно-методической базы для планирования, контроля, анализа, учета и стимулирования качества труда и обслуживания в туристско-рекреационной отрасли. Совокупность всей нормативно-методической базы, нормативно-технической документации должна планомерно перерасти в систему стандартизации туристско-рекреационной отрасли и ее предприятий.

Эффективность реализации задач управления качеством туристско-рекреационного обслуживания логично должна выступать критерием научности управления в туристско-рекреационной отрасли, что позволит определить степень знания и использования законов и закономерностей управления качеством обслуживания на практике.

ЛИТЕРАТУРА

1. Управление качеством : учебник / М.Б. Щепакин, А.С. Басюк, В.В. Янова. – Ростов н/Д : Феникс ; Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2014. – 256 с. – (Высшее образование).

2. Щепакин М.Б., Басюк А.С. Теоретико-методологические аспекты включения категории качества в управление развитием социально-экономической системы / Экономика и предпринимательство, 2015. – № 5 (ч.1) (58-1). – С. 710-714

3. Басюк А.С. Современные подходы к классификации и оценке качества туристско-рекреационных услуг / Экономика и предпринимательство, 2015. – № 8 (ч.1) (61-1). – С. 680 – 686

4. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства /Пер. с англ. Е.Б. Цыганова. М.: Аспект-Пресс, 1995. 350с.

5. Использование целевых среднесрочных программ как инструмента повышения конкурентоспособности региона : монография / Д.В. Скульчес. – Краснодар: Изд. ФГБОУ ВПО «КубГТУ», 2014. – 134 с.

REFERENCES

1. Upravlenie kachestvom : uchebnik / M.B. Shchepakin, A.S. Basyuk, V.V. Yanova. – Rostov n/D : Feniks ; Krasnodar: Kubanskiy gosudarstvennyy tekhnologicheskiy universitet, 2014. – 256 s. – (Vysshee obrazovanie).

2. Shchepakina M.B., Basyuk A.S. Teoretiko-metodologicheskie aspekty vklucheniya kategorii kachestva v upravlenie razvitiem sotsialno-ekonomicheskoy sistemy / *Ekonomika i predprinimatelstvo*, 2015. – № 5 (ch.1) (58-1). – S. 710-714

3. Basyuk A.S. Sovremennyye podkhody k klassifikatsii i otsenke kachestva turistsko-rekreatsionnykh uslug / *Ekonomika i predprinimatelstvo*, 2015. – № 8 (ch.1) (61-1). – S. 680 – 686

4. Braymer R.A. Osnovy upravleniya v industrii gostepriimstva /Per. s angl. E.B. Tsyganova. M.: Aspekt-Press, 1995. 350s.

5. Ispolzovanie tselevykh srednesrochnykh programm kak instrumenta povysheniya konkurentosposobnosti regiona : monografiya / D.V. Skulches. – Krasnodar: Izd. FGBOU VPO «KubGTU», 2014. – 134 s.

*FORMATION AND DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT
IN TOURIST AND RECREATION AREAS*

A. S. BASYUK, E. I. KASHIRINA

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072,
e-mail: anaitbas@mail.ru*

In the article the essence of quality management of tourism and recreational services. Defined process of improvement of quality of service. The scheme of the quality of service the tourist enterprises. Developed schematic diagram of the mechanism of quality control. The model, which reflects the basic interests of consumers, manufacturers and the Company.

Key words: quality of tourist and recreational services, quality of service, the concept of quality management, quality control mechanism.