

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

© 2014 ОХОТА В. І.

УДК 640.2:338.486.2

Охота В. І. Формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії

У даній статті визначено поняття системи управління якістю та особливості її формування на підприємствах готельно-туристичного бізнесу. Висвітлено основні вимоги до системи якості в туристичному бізнесі, що регламентовані законодавчими актами, державними та міжнародними стандартами та визначають права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг. Сформуовано принципи управління якістю на підприємствах сфери гостинності, визначено стратегічні цілі та завдання компаній, політика яких зосереджена на встановленні високих стандартів туристичного обслуговування. Розглянуто основні вимоги до системи якості та взаємозв'язки між її основними елементами (зокрема, відповідальності керівництва, політики компанії у сфері якості, документування), ресурсами та технологічними процесами. Обґрунтовано необхідність ініціювання, розробки та впровадження політики організації у сфері якості та її пропаганди на всіх організаційних рівнях шляхом донесення до персоналу ідеї важливості якісного обслуговування як основного джерела благополуччя компанії.

Ключові слова: якість, система якості, система управління якістю, готельно-туристичний бізнес, політика у сфері якості, відповідальність керівництва, документування системи управління якістю, ресурси, процеси.

Рис.: 1. **Бібл.:** 10.

Охота Віталій Іванович – кандидат економічних наук, доцент, кафедра міжнародного бізнесу і туризму, Тернопільський національний економічний університет (вул. Львівська, 11, Тернопіль, 46020, Україна)

E-mail: ohota_v@mail.ru

УДК 640.2:338.486.2

Охота В. И. Формирование системы управления качеством на предприятиях туристической индустрии

В данной статье определено понятие системы управления качеством и особенности ее формирования на предприятиях гостинично-туристического бизнеса. Освещены основные требования к системе качества в туристическом бизнесе, регламентированные законодательными актами, государственными и международными стандартами и определяющие права потребителей на получение качественной услуги, гарантии и ответственность поставщиков этих услуг. Сформулированы принципы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства, определены стратегические цели и задачи компаний, политика которых сосредоточена на установлении высоких стандартов туристического обслуживания. Рассмотрены основные требования к системе качества и взаимосвязь между ее основными элементами (в частности, ответственности руководства, политики компании в области качества, документирования), ресурсами и технологическими процессами. Обоснована необходимость инициации, разработки и внедрения политики организации в области качества и ее пропаганды на всех организационных уровнях путем донесения до персонала идеи важности качественного обслуживания как основного источника благополучия компании.

Ключевые слова: качество, система качества, система управления качеством, гостинично-туристический бизнес, политика в области качества, ответственность руководства, документирование системы управления качеством, ресурсы, процессы.

Рис.: 1. **Библ.:** 10.

Охота Виталий Иванович – кандидат экономических наук, доцент, кафедра международного бизнеса и туризма, Тернопольский национальный экономический университет (ул. Львовская, 11, Тернополь, 46020, Украина)

E-mail: ohota_v@mail.ru

UDC 640.2:338.486.2

Okhota V. I. Formation of the Quality Management System in the Tourism Industry Enterprise

This article provides a definition of the quality management system and particularly its formation in the enterprises of the hotel and tourism business. The main requirements to the quality system in the tourism business are highlighted, with regard to regulation by legislative acts, national and international standards, with definition of the consumer's rights for the obtaining of the high-quality services, guarantees and liability of deliverer of these services. The principles of quality management in the enterprises of the hotel and restaurant industry were formulated, strategic goals and objectives of the companies with the policy, focused on setting high standards of the tourist services, were defined. The basic system requirements to the quality system and the relationship between its main elements (particularly, the responsibility of the management, the company's policy in the field of quality, the documentation), resources and technological processes were examined. The necessity of the actuating, development and implementation of the quality policy of the organization and its propaganda at all organizational levels by informing the staff of the importance of quality service ideas as the main source of the company's well-being are grounded.

Key words: quality, quality system, quality management system, hotel and tourism business, quality policy, management responsibility, quality management system documentation, resources, processes.

Рис.: 1. **Bibl.:** 10.

Okhota Vitalii I. – Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor, Department of International Business and Tourism, Ternopil National Economic University (vul. Lvivska, 11, Ternopil, 46020, Ukraine)

E-mail: ohota_v@mail.ru

В умовах конкурентної боротьби між підприємствами сфери гостинності якість туристичних послуг є найголовнішим показником, за яким оцінюється рівень закладу, його популярність та спроможність задовольнити найвибагливіші вимоги клієнтів. З метою досягнення конкурентних переваг туристично-готельні послуги повинні відповідати світовим характеристикам якості, забезпечувати захист прав, інтересів і безпеку споживачів. Правовою основою служать державні та

міждержавні стандарти, законодавчі акти, які визначають права споживачів на отримання якісної послуги, гарантії та відповідальність постачальників цих послуг. Метою даної статті є дослідження особливостей формування системи управління якістю на підприємствах туристичної індустрії з установленням взаємозв'язків між її основними елементами, зокрема відповідальності керівництва, політики компанії у сфері якості, документування, ресурсами та технологічними процесами.

Якість туристичного продукту залежить від роботи багатьох учасників туристичного ринку, зокрема: постачальників туристичних послуг (закладів розміщення, транспортування, харчування, екскурсійних бюро, анімаційних компаній тощо), організаторів туристичних послуг та збутових агентів. Саме тому виникає необхідність в організації ефективної системи управління якістю обслуговування на туристичних підприємствах. Проблематику управління якістю у сфері гостинності досліджували як вітчизняні, так і зарубіжні науковці, зокрема: С. І. Андрусенко [3], А. Астахов [4], М. Г. Бігдан, Ю. Ю. Карлик [5], М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко [6], М. Н. Михайлова [7], С. Мельниченко [8].

Міжнародна організація зі стандартизації [9] подає таке визначення якості: «якість – це сукупність властивостей і характеристик продукту, які надають йому здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживача». У свою чергу, «якість обслуговування» трактується як «сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або передбачуваних потреб споживача». Закон України «Про захист прав споживачів» зазначає, що виконавець зобов'язаний надати споживачеві послугу, яка за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про послугу, яка надається виконавцем.

Згідно із визначенням, наданим Всесвітньою туристичною організацією [10], якість туристичних послуг – це «виконання за певною прийнятною ціною будь-яких завдань і сподівань клієнта, які не заборонені законодавством, при одночасному дотриманні вимог безпеки, гігієни і доступності туристичних послуг, гармонії людського й природного середовища».

Отже, якість готельно-туристичних послуг можна розглядати як сукупність визначених стандартами та очікуваних споживачем властивостей однорідних послуг, які надаються закладами туризму та задовольняють індивідуальні потреби клієнта в процесі здійснення туристичної подорожі.

Нині якість стала однією із найважливіших конкурентних переваг, яку взяли на озброєння провідні туристичні заклади України для забезпечення свого успіху на національному та інтернаціональному ринках. У процесі еволюції та розвитку підходів і методів управління якістю поняття та сутність системи якості підлягає постійному динамічному вдосконаленню. Зокрема, у стандарті ДСТУ 3230-95 «Управління якістю і забезпечення якості. Терміни та визначення» система якості визначена як сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю. Згідно із Законом України «Про підтвердження відповідності» система якості розглядається як сукупність взаємозв'язаних і взаємодіючих елементів організаційної структури, визначених механізмів відповідності, повноважень і процедур організації, а також процесів і ресурсів, які забезпечують здійснення загального керівництва якістю та його відповідність встановленим вимогам. У свою чергу, у стандартах ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник»

[1] і ДСТУ 9001-2009 «Системи управління якістю. Вимоги» [2] розглядається поняття системи управління якістю, яка визначається як система управління, що спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості. У Законі України «Про підтвердження відповідності» під системою управління якістю розуміється сукупність органів та об'єктів управління, які взаємодіють за допомогою матеріально-технічних та інформаційних засобів під час управління якістю продукції.

Отже, подані вище тлумачення понять системи якості та системи управління якістю покликані забезпечити якість та управління нею на підприємстві, тому з цієї точки зору вони несуть ідентичне змістове наповнення.

Одним із дієвих інструментів державного регулювання готельно-туристичного бізнесу є стандартизація, яка являє собою діяльність, що спрямована на встановлення обов'язкових або рекомендованих правил, вимог і принципів, що висувуються до підприємств сфери гостинності та спрямовані на забезпечення належного рівня якості туристичної послуги. Оскільки стандартизації підлягають практично всі заклади туристичної індустрії, основними її завданнями є:

- ✦ встановлення показників якості туристичних послуг відповідно до потреб споживачів;
- ✦ забезпечення уніфікації та взаємозамінності туристичних послуг;
- ✦ встановлення вимог до естетичності та ергономічності послуг та умов обслуговування;
- ✦ забезпечення охорони туристичних ресурсів, навколишнього середовища та екологічності туристичної діяльності;
- ✦ встановлення гранично допустимих навантажень на об'єкти культурної спадщини та довкілля;
- ✦ забезпечення належної безпеки подорожуючих у туристичних дестинаціях.

В Україні вимоги до систем якості у сфері туризму регламентовані низкою стандартів, зокрема:

1. Державний стандарт ГСТУ 3862-99 – «Громадське харчування. Терміни та визначення».
2. Державний стандарт ГСТУ 4268:2003 – «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
3. Державний стандарт ГСТУ 4269:2003 – «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
4. Державний стандарт ГСТУ 4281:2004 – «Установи ресторанного господарства. Класифікація».
5. Державний стандарт ГСТУ 4527:2006 – «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».

Нині міжнародні стандарти ІСО (МС ІСО) серії 9000 є основними директивними настановами, в яких встановлені ідентичні норми, принципи, правила та вимоги до аналогічної продукції чи послуги на міжнародному туристичному ринку. У межах угоди про узгоджену політику у сфері стандартизації між країнами СНД було прийнято «Положення про Міждержавну раду із стандартизації, метрології та сертифікації» згідно з яким головними діючими міждержавними стандартами в туристичній індустрії є:

1. ДСТУ ISO 9000-2001 – «Системи управління якістю. Основні положення та словник».
2. ДСТУ ISO 9004-2-96 – «Управління якістю та елементи системи якості».
3. ГОСТ 30523-97 – «Послуги громадського харчування» (загальні вимоги).
4. ГОСТ 30389-95 – «Громадське харчування» (класифікація підприємств).
5. ГОСТ 30524-97 – «Громадське харчування» (вимоги до обслуговуючого персоналу).
6. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.1-95 – «Туристично-екскурсійне обслуговування» (проектування туристських послуг).
7. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.2-95 – «Туристські послуги» (загальні вимоги).
8. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.3-95 – «Туристично-екскурсійне обслуговування» (вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів).
9. Міждержавний стандарт ГОСТ 28681.4-95 – «Туристично-екскурсійне обслуговування» (класифікація готелів).

Важливим практичним питанням будь-якого підприємства сфери гостинності є забезпечення дотримання вимоги щодо якості туристичних послуг, які формуються у відповідності до міжнародних стандартів ISO. Ці вимоги передбачають: формування політики та системи управління якістю на підприємстві, аналіз функціонування цієї системи та її документальне оформлення, управління процесами взаємодії зі споживачами туристичних послуг і аналіз їх відповідності вимогам клієнтів, розробку та ведення документації та здійснення коригувальних дій.

Отже, управління якістю готельно-туристичних послуг – це управлінська діяльність, яка передбачає визначення вимог до обслуговування, оцінку та контроль якісних параметрів, розробку системи підвищення якості туристичного продукту на кожному з етапів його життєвого циклу.

У діяльності будь-якого підприємства сфери гостинності управління системою якості слід розглядати як систематичне та динамічне управління бізнес-процесами, метою яких є:

- ✦ підвищення конкурентоспроможності компанії на ринку туристичних послуг та її прибутковості;
- ✦ розширення можливостей бізнесу, демонструючи відповідність світовим стандартам;
- ✦ досягнення економічної стабільності підприємства за рахунок підвищення якісних параметрів туристичних послуг та економії часу, засобів, ресурсів;
- ✦ дотримання вимог законодавчих актів, міжнародних і державних стандартів у сфері якості;
- ✦ задоволення потреб клієнтів у якісних туристичних послугах, збільшення клієнтської бази.

Основними стратегічними цілями управління системою якості в готельно-туристичному бізнесі є:

- ✦ установлення нормативних критеріїв якості, виходячи із законодавчих актів, міжнародних і державних стандартів, вимог споживачів;

- ✦ забезпечення повномірної відповідності фактичних показників якості нормативним вимогам;
- ✦ оптимізація витрат на забезпечення відповідної якості готельно-туристичних послуг.

Для досягнення вищезгаданих цілей будь-якому закладу туристичної сфери необхідно спрямувати зусилля на розв'язання ряду завдань, зокрема:

- ✦ здійснити оцінку потреб та очікувань клієнтів;
- ✦ зібрати та опрацювати інформацію, необхідну для забезпечення якості туристичних послуг на всіх рівнях управління підприємством;
- ✦ налагодити такий рівень взаємодії персоналу компанії, за якого кожен працівник матиме можливість забезпечувати належний рівень якості на своєму робочому місці та впливати на постійне її підвищення;
- ✦ здійснювати управління системою якості туристичних послуг на основі інформації щодо змін потреб споживачів і діяльності конкурентів;
- ✦ забезпечити відповідність ціни та якості туристичної послуги;
- ✦ впровадити сучасні інформаційні технології з метою забезпечення та постійного підвищення якості туристичної послуги.

Формування системи якості на підприємствах готельно-туристичної індустрії повинно базуватися на таких принципах:

- ✦ для забезпечення високоякісного туристичного обслуговування керівництву компанії необхідно розробити спеціалізовані правила та стандарти, які передбачають систематичну підготовку персоналу, забезпечують відповідний рівень обслуговування на усіх етапах технологічного процесу та є обов'язковими для виконання;
- ✦ головною умовою забезпечення якості послуги є повномірне задоволення наявних потреб споживачів шляхом індивідуального підходу та максимальної віддачі;
- ✦ технологічний процес туристичного обслуговування необхідно поділити на низку послідовних дій і на кожній з цих дій встановлювати відповідні вимоги до якості;
- ✦ туристичному підприємству необхідно створити власну корпоративну культуру, яка б демонструвала високий рівень обслуговування, мотивувала та стимулювала персонал на якісну роботу в процесі комунікації з клієнтами;
- ✦ висока якість туристичного обслуговування забезпечує компанію постійними клієнтами.

Туристична компанія повинна не лише гарантувати якість обслуговування та можливість задовольнити вимоги клієнтів, але й спрямовувати зусилля на створення саморегульованої системи постійного підвищення якості бізнес-процесів.

Створення та впровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-туристичної індустрії повинна базуватися на місії, стратегічних і тактичних цілях компанії. Кінцевою метою менеджменту якості є задоволення потреб клієнтів, для чого необхідно

забезпечити гармонічний взаємозв'язок між базовими елементами системи якості, зокрема відповідальності керівництва, політики компанії у сфері якості, документування, ресурсами та технологічними процесами. Взаємодію цих елементів відображено на *рис. 1*.

Керівництву компанії варто ретельно підійти до створення та впровадження системи управління якістю, забезпечуючи взаємодію таких її складових:

1. Відповідальність керівництва, яка формується з найважливіших аспектів діяльності, зокрема: зосередження на потребах споживачів, виконання взятих зобов'язань, планування, доведення необхідної інформації по рівнях організаційної структури, аналіз та оцінка.

2. Політика компанії у сфері якості. Визначивши, що якість є важливим критерієм, який забезпечує виживання компанії в конкурентних умовах, керівництво повинно постійно надавати докази виконання взятих на себе зобов'язань відносно створення та впровадження системи управління якістю. Для цього необхідно ініціювати, розробити та впровадити політику організації у сфері якості, визначити основні цілі та завдання, забезпечити ресурсами, необхідними для реалізації політики у сфері якості та досягнення поставлених цілей та завдань. Також потрібно пропагувати політику якості на всіх організаційних рівнях, доносити до персоналу ідею важливості якісного обслуговування як основного джерела благополуччя компанії. Система управління якістю на підприємстві повинна підлягати постійному аналізу та оцінці, бути предметом регулярного внутрішнього аудиту.

3. Документування. Матеріальним свідченням впровадження на підприємстві системи управління якістю є її задокументований опис, який має містити обґрунтування політики та завдань у сфері якості, керівництво з якості, методика забезпечення якості, програми та протоколи якості, контрактні, правові та регламентуючі вимоги до туристичного обслуговування.

Обґрунтування політики у сфері якості передбачає письмове оформлення цілей та стратегій підприємства щодо якості обслуговування, офіційно затверджені керівництвом.

Керівництво з якості представляє собою офіційний документ, розроблений згідно з міжнародними стандартами ISO, який регламентує систему управління якістю в організації та містить опис системи якості відповідно до встановленої політикою компанії.

Методика забезпечення якості передбачає встановлення директив щодо функціонування структурних підрозділів підприємства, необхідних для впровадження елементів системи якості.

4. Ресурси. Для реалізації поставлених цілей та забезпечення високоякісного обслуговування споживачів керівництву компанії необхідно визначити та задовольнити потреби в ресурсах, зокрема, людських (персонал), матеріальних (інфраструктура, обладнання, сировина), фінансових, інформаційних та природних.

Оскільки найважливішим ресурсом будь-якого підприємства сфери гостинності є персонал, необхідно розробити відповідну систему його найму, підготовки,

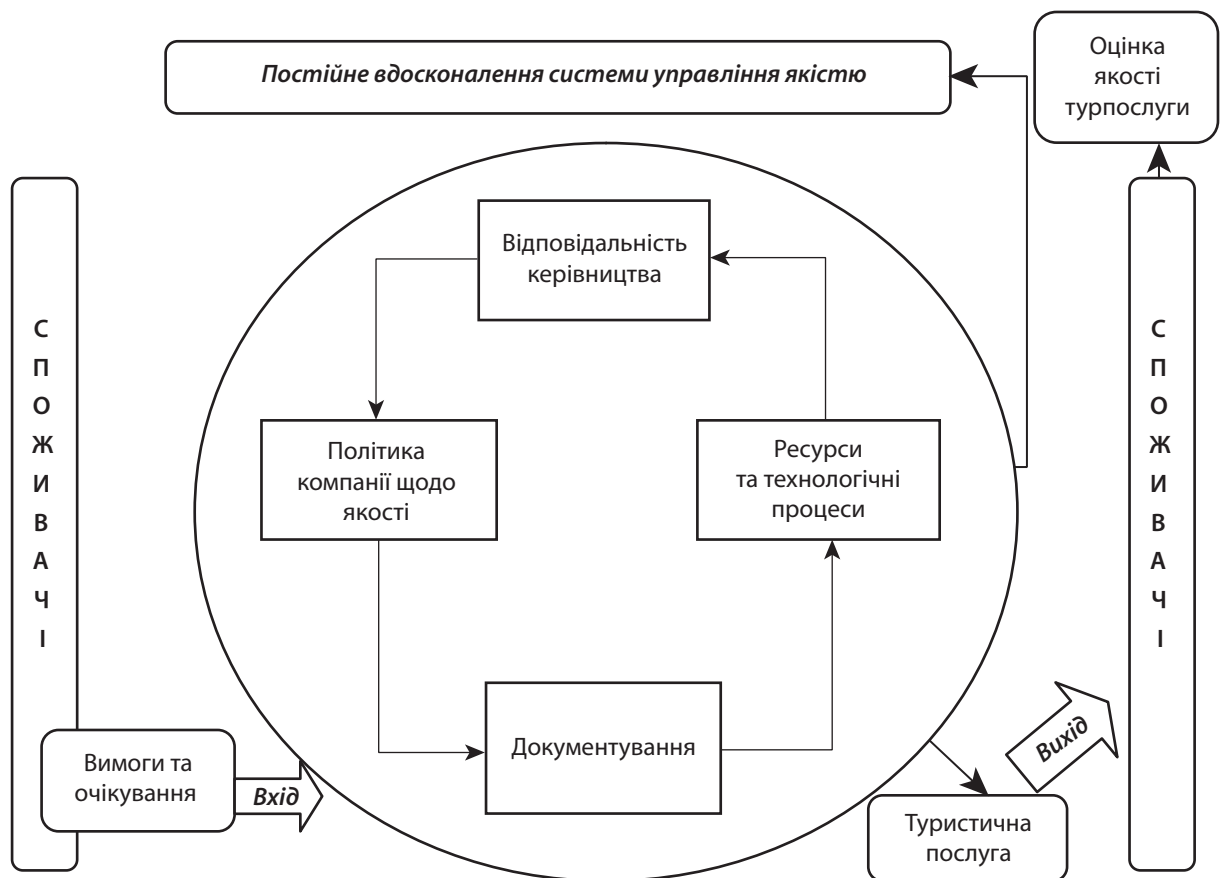


Рис. 1. Система управління якістю на підприємстві сфери гостинності

Джерело: розроблено автором.

навчання, атестації, розвитку та мотивації, визначити необхідний рівень компетентності працівників, чия діяльність безпосередньо впливає на якість обслуговування, чітко визначити їх повноваження та відповідальність та залучати до визначення індивідуальних і колективних цілей організації у сфері якості.

Для реалізації на ринку конкурентоспроможних туристичних послуг керівництву необхідно забезпечити компанію необхідною інформацією, інфраструктурою, фінансовими ресурсами та налагодити взаємовигідні зв'язки з постачальниками та посередниками.

5. Технологічні процеси. Організація повинна ретельно спланувати, скоординувати та розробити процеси, необхідні для реалізації якісної туристичної послуги.

Регулятором чинників, що впливають на якість туристичного обслуговування на усіх етапах технологічного процесу та стадіях життєвого циклу, є здійснення контролю господарської діяльності. Тому на підприємстві одночасно із формуванням цілей та стратегій доцільно сформувати ефективну систему контролю якості.

ВИСНОВКИ

Отже, якість послуг у сучасних умовах розвитку туристичної індустрії є однією з найважливіших складових рентабельності та ефективності бізнес-структур, зайнятих у цій сфері. Система управління якістю повинна стати безперервною діяльністю, спрямованою на підвищення рівня обслуговування, удосконалення технологічних процесів, а також включати ефективні управлінські та технічні методи, спрямовані на забезпечення найкращих, найбільш практичних і взаємовигідних способів взаємодії персоналу туристичної компанії, її постачальників, збутових агентів і споживачів туристичних послуг. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ 9000-2001 «Системи Управління Якістю. Основні положення та словник» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: document.ua/sistemiupravlinnjakistyuu-osnovni-polozhennjata-slovniknor14237. 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. Андрусенко С. И. Что такое система качества / С. И. Андрусенко [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://izdn.ntu.edu.ua/ukraine/nir/public/andrusenko/07.htm
4. Астахов А. Система управління якістю – інструмент удосконалення загальної системи управління організацією (підприємством) / А. Астахов, Л. Хриплива // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2011. – № 4. – С. 60 – 64.
5. Бігдан М. Г. Прямая залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М. Г. Бігдан, Ю. Ю. Карлик // Вісник КрНУ імені Михайла Остроградського. – 2012. – Випуск № 3 (74). – С. 179 – 182.
6. Денисенко М. П. Формування системи управління якістю послуг у сфері туризму / М. П. Денисенко, Н. М. Терещенко // Наукові праці МАУП. – 2014. – Вип. 1 (40). – С. 134 – 138.
7. Михайлова М. Н. Система качества туристических услуг / М. Н. Михайлова [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://en.pskgu.ru/projects/pgu/storage/wt/wt13/wt13_48.pdf

8. Мельниченко С. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах / С. Мельниченко // Вісник КНТЕУ. – 2012. – № 1. – С. 24 – 33.

9. ISO – International Organization for Standardization [Electronic resource]. – Mode of access : www.iso.org/

10. UNWTO World Tourism Organization [Electronic resource]. – Mode of access :http://www.unwto.org/

REFERENCES

Andrusenko, S. I. "Chto takoe sistema kachestva" [What is the quality system]. <http://izdn.ntu.edu.ua/ukraine/nir/public/andrusenko/07.htm>

Astakhov, A., and Khryplyva, L. "Systema upravlinnia yakistiu – instrument udoskonalennia zahalnoi systemy upravlinnia orhanizatsiieiu (pidpriemstvom)" [Quality Management System – a tool improving overall system of organization (enterprise)]. *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, iakist*, no. 4 (2011): 60-64.

Bihdan, M. H., and Karlyk, Yu. Yu. "Priama zalezhnist yakosti turystychnykh posluh vid efektyvnoho upravlinnia personalom" [Direct dependence of the quality of tourist services on the effective HR management]. *Visnyk KrNU imeni Mykhaila Ostrohradskoho*, no. 3 (74) (2012): 179-182.

"DSTU 9001-2009 "Systemy Upravlinnia Yakistiu. Vymohy"" [ISO 9001-2009 "Quality Management System. Requirements"]. www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325--2009

"DSTU 9000-2001"Systemy Upravlinnia Yakistiu. Osnovni polozhennjata slovnyk"" [ISO 9000-2001 "Quality Management System. Basic terms and vocabulary"]. document.ua/sistemiupravlinnjakistyuu-osnovni-polozhennjata-slovniknor14237.html

Denysenko, M. P., and Tereshchenko, N. M. "Formuvannia systemy upravlinnia yakistiu posluh u sferi turyzmu" [Formation of quality management services in the field of tourism]. *Naukovi pratsi MAUP*, no. 1 (40) (2014): 134-138.

"ISO – International Organization for Standardization" www.iso.org/

Melnichenko, S. "Metodyka doslidzhennia yakosti obsluhovuvannia na turystychnykh pidpriemstva" [Methods of study of service quality in tourism enterprises]. *Visnyk KNTEU*, no. 1 (2012): 24-33.

Mikhaylova, M. N. "Sistema kachestva turisticheskikh uslug" [The system of quality tourist services]. http://en.pskgu.ru/projects/pgu/storage/wt/wt13/wt13_48.pdf

"UNWTO World Tourism Organization". <http://www.unwto.org/>