

УДК 338.48

Проблемы формирования эффективной системы управления качеством услуг на предприятии индустрии гостеприимства и туризма

Неронова Алёна Владимировна

Магистрант,

Московский Государственный институт индустрии туризма,
125499, Российская Федерация, Москва, б-р. Кронштадтский, д. 43 а;

e-mail: lushaka@mail.ru

Аннотация

Основной задачей управления качеством в туристическом бизнесе является обеспечение качества предоставляемых гостиничных услуг. Обеспечение качества услуг это процесс выполнения функций управления качеством с помощью процедур, структур и ресурсов, которые направлены на соответствие услуги требованиям качества.

Для цитирования в научных исследованиях

Неронова А.В. Проблемы формирования эффективной системы управления качеством услуг на предприятии индустрии гостеприимства и туризма // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2015. № 3-4. С. 60-71.

Ключевые слова

Услуга, качество, система управления, туризм, индустрия гостеприимства.

Введение

В настоящее время качество стало самым значимым показателем конкурентоспособности предприятий. Именно для выживания в современных ры-

ночных условиях перед предприятиями всех видов деятельности стоит главная задача обеспечение потребителей соответствующего качества товаров и услуг.

Туристический бизнес является достаточно перспективным для российского рынка, так как он развивается с каждым днем и способен приносить неплохой доход в бюджет государства и предпринимателей. Жесткая конкуренция на рынке гостиничных услуг вынуждает руководителей предприятия создавать или совершенствовать существующую систему качества гостиничных услуг. Поэтому проблема формирования системы управления качеством услуг туристской организации является весьма актуальной.

Некоторые системные аспекты управления качеством услуг на предприятии индустрии гостеприимства и туризма

Система качества услуг представляет собой совокупность процедур, процессов, структур и ресурсов, которая обеспечивает управление качеством услуг.

Под определением «управление качеством» понимают процесс планирования, организации и контроля процедур, ресурсов и структур, необходимых для достижения целей в области качества.

Управление качеством включает в себя три элемента: субъект управления качеством, объект управления качеством и сам механизм управления качеством, т.е. процесс воздействия субъекта на объект. Как и любой процесс управления, управление качеством осуществляется путем реализации управленческих функций [Басовский, Протасьев, 2013, 42].

Согласно ИСО 8402, к функциям управления качеством относят: политику в области качества, планирование качества, обучение и мотивацию персонала, контроль качества, разработку необходимых мероприятий и их реализацию, принятие решений руководством предприятия, взаимодействие с внешней средой.

Основной задачей управления качеством в туристическом бизнесе является обеспечение качества предоставляемых гостиничных услуг. Обеспечение

качества услуг это процесс выполнения функций управления качеством с помощью процедур, структур и ресурсов, которые направлены на соответствие услуги требованиям качества.

Необходимо отметить, что согласно ИСО 9000 в систему качества входят только те элементы, которые в наибольшей степени влияют на качество. В туристическом бизнесе к обеспечивающим элементам относятся:

- наличие соответствующей материально-технической базы;
- квалифицированный персонал;
- функции управления качеством.

Материально-техническая база и квалифицированный персонал являются основой предоставления туристских услуг.

Наличие и состояние материально-технической базы гостиницы существенно влияют на уровень качества предоставляемых услуг. Для повышения качества туристских услуг необходимо способствовать постоянному развитию материально-технической базы гостиниц с учетом их специализации и международных требований к уровню комфортности проживания.

Организация работ по управлению качеством услуг на предприятиях предполагает создание систем обеспечения качества услуг, и принятие необходимых мер по обеспечению их эффективного функционирования. Субъектом управления качеством является основа системы качества служба качества на предприятии.

Прежде чем разработать систему качества на предприятии туристического бизнеса необходимо провести оценку состояния качества услуг на данном предприятии. Руководство предприятия должно назначить комиссию по оценке качества услуг. Большое значение имеет оценка со стороны потребителя: его реакция, претензии и предложения [Басовский, Протасьев, 2013, 53].

Таким образом, формирование эффективной системы управления качеством услуг представляет собой набор мероприятий, который позволяет фирме знать, как она работает и позволяет реагировать на внешние и внутренние проблемы.

1. Документирование существующей деятельности

Начальный этап системы качества – описание того, как должно работать предприятие. Это та самая деятельность, которая обычно выполняется при подготовке к сертификации по ИСО 9001. Пишутся стандарты предприятия, создаются рабочие и должностные инструкции, проверяется организационная структура. Уже сам по себе этот этап может быть полезен. Обычно при его проведении выявляются проблемы:

- дублирование полномочий;
- работа, за которую никто не отвечает;
- неправильное представление о том, как та или иная работа выполняется;
- пустая работа, которая никому не нужна и т.п.

На данном этапе достигается одна из целей управления качеством – стабильность и воспроизводимость. Руководство и сотрудники организации получают ясную картину того, как они работают, и могут, при необходимости, в будущем делать эту работу по-другому.

Очень важный нюанс – управление качеством видит эту работу как набор процессов, которые имеют хозяина (тот, кто отвечает за их функционирование), имеют входы (документ, материал, действие) и выходы (нечто, что является результатом процесса).

Объем документации и уровень (глубина) документирования для каждой организации устанавливается индивидуально. Слишком жесткое регламентирование мешает гибкой работе сотрудников, недостаточное документирование оставляет вакуум в требованиях к сотрудникам, что приводит к ошибкам. Основной принцип – чем выше квалификация сотрудников, тем меньше нужно детализировать их действия. И наоборот, низкая квалификация требует детальных и подробных инструкций [Варакута, 2012, 38].

Итак, начальный этап заканчивается построением системы документации, описания того, как выполняется работа в организации и кто за неё отвечает.

2. Построение системы учета

На втором этапе формирования эффективной системы управления качеством услуг описать, как надо работать, недостаточно. Организации необходимо знать, как она реально работает. Для этого строится система учета.

Для каждой организации существуют свои, важные для неё показатели, основными являются финансовые показатели. К ним надо добавить те показатели, которые характеризуют функционирование её основных процессов.

Типовой набор показателей качества для компании, оказывающей услуги:

- количество претензий потребителей;
- индекс удовлетворенности потребителей;
- количество отказов от предлагаемых услуг;
- объем негативных отзывов;
- уровень возврата / удержания существующих потребителей;
- легкость установления контакта;
- любезность обслуживающего персонала;
- ответственность обслуживающих сотрудников;
- простои номеров;
- выход из строя оборудования;
- стоимость качества (соотношение расходов на качество к потерям из-за плохого качества) [Гличев, 2014, 51].

Итак, на втором этапе формирования эффективной системы управления качеством услуг устанавливаются важные для компании измеряемые показатели, которые должны в совокупности отражать:

- интересы фирмы (финансовые показатели);
- интересы потребителей процесса (внешних или внутренних);
- внутренние процессы в измеряемом процессе;
- важные изменения в компании.

3. Построение системы анализа

На этом этапе необходимо построить систему анализа, с помощью которой организация будет периодически или постоянно анализировать собираемую информацию о своей работе. Под анализом информации подразумевают обработку данных, поскольку просто копить записи о проблемах бесполезно.

Рассмотрим для примера претензии потребителей. Недостаточно просто принять претензию и записать её в базу данных по претензионной работе. Необходимо расследовать её, установить причины и ответить потребителю (конкретный разовый анализ).

Построенная на втором этапе система учета должна дать всю информацию всех претензиях за любой период. С помощью системы анализа можно установить:

- сколько было всего подобных претензий за отслеживаемый период;
- каковы главные причины этих претензий (оборудование, люди, услуги);
- повторяются ли претензии;
- кто главные жалобщики и т.п. [Гличев, 2014, 20].

Система анализа – это определение того:

– кто и как будет анализировать собранную системой учета информацию (акты о несоответствии сырья, претензии потребителей, технологические нарушения и т.д.);

– в какой форме результаты этого анализа будут передаваться руководству компании и заинтересованным подразделениям (разовые акты служебных расследований, разовые отчеты коррекции, месячные отчеты служб, квартальные отчеты комиссии по качеству, полугодовой анализ со стороны руководства и т.п.).

Итак, на третьем этапе строится система анализа, которая будет определять проблемные процессы и устанавливать причины проблем.

4. Мероприятия по улучшению

Просто собрать информацию и обработать её недостаточно. Необходимо организовать систему, которая будет предлагать решение установленных на этапе анализа проблем, и внедрять это решение в жизнь. На профессиональном языке – это разработка корректирующих и предупредительных мероприятий.

Система коррекции и предупреждения – это определение того:

– кто, как и в какой форме будет предлагать решение проблем (коррекция и предупреждение в проблемах с сырьем, промежуточной и готовой продукцией, жалобах потребителей и т.п.);

– кто и как будет отслеживать выполнение предложенных решений [Каплен, 2013, 104].

Итак, на четвертом этапе строится система, которая будет вырабатывать и внедрять в жизнь действия по устранению проблем.

5. Система контроля и дальнейшего развития

Последний завершающий этап – построение системы контроля, которая будет поддерживать систему качества в рабочем состоянии, не позволяя деградировать и системы развития, которая будет определять, как система качества будет улучшаться дальше.

Один из распространенных элементов такой системы контроля – внутренние проверки, показывающие нам, как функционируют процессы предприятия.

Распространенный элемент системы развития – планы качества (годовой, квартальный, месячный, разовые конкретные программы качества).

Итак, на последнем этапе создают систему, которая будет поддерживать все процессы в работоспособном состоянии и развивать их дальше.

При формировании эффективной системы управления качеством услуг могут возникнуть различные проблемы: организационные, управленческие, ресурсные, предпринимательские.

Организационные проблемы формирования эффективной системы управления качеством услуг возникают при выполнении нескольких условий [Краснова, Смородина, 2013, 19].

Во-первых, имеется устойчивое противоречие или разрыв между действительным и желаемым. В организациях подобные разрывы, свидетельствующие о наличии проблемы, возникают в оценках количественных и/или качественных показателей эффективности предприятия. Например, это могут быть расхождения между достигнутым и нормативным уровнем чистой прибыли, рентабельности инвестиций, объема продаж, текучести кадров, удовлетворенности клиентов, компетентности персонала и др.

Во-вторых, экспертам и руководителям организации не известны способы преодоления этого противоречия. Это означает, что истинные причины проблемы им достоверно не известны и требуют специальной диагностики. Например, удовлетворенность клиентов может упасть по разным причинам: из-за ухудшения качества продукции, падения уровня обслуживания, увеличения времени выполнения заказов, сужения ассортимента и др. Более того, действительная причина проблемы может вообще не осознаваться руководителями, поскольку она находится за пределами привычного для них круга факторов.

Например, это могут быть стереотипы мышления или отсутствие в организационной культуре некоторых ключевых ценностей, например, качества, доверия или ориентации на клиента.

В-третьих, в организации существует лицо или группа лиц, обеспокоенных этим противоречием. Другими словами, выявленное расхождение кого-то волнует, и это лицо предпринимает определенные умственные или практические действия для его преодоления.

Управленческие проблемы формирования эффективной системы управления качеством услуг классифицируются по следующим признакам:

- степень важности и срочности;
- масштабы последствий, в случаях принятия или непринятия решений, и численность организаций и лиц, которых затрагивают данные проблемы;
- возможность решения проблемы с наименьшими затратами и в оптимальные сроки;
- степень риска, связанного с решением данной проблемы, и возможность возникновения новых проблем на этой основе;
- степень структуризации и формализации, возможность выражать проблему в количественных и качественных показателях и т.д. [Круглов, 2012, 56].

Другой немаловажной проблемой является повышение уровня конкурентоспособности предприятия, оптимизация его функционирования и элементарное выживание в рыночной среде. От ее решения во многом зависит качество производственных процессов, доходность предприятий, их адаптация к рыночным условиям и последующий экономический рост. Также объективным фактором, объединяющим многие глубинные причины экономических и социальных трудностей организаций, снижающихся темпов экономического развития, с одной стороны, и причины повышения эффективности производства и уровня жизни в развитых странах Запада – с другой – это качество создаваемой и выпускаемой продукции или услуг.

Ресурсные проблемы формирования эффективной системы управления качеством услуг заключаются в обеспечении их доступности. Когда имеющихся ресурсов недостаточно для сохранения стабильных конкурентных преимуществ, предприятие должно выяснить, какие ресурсы нужно вновь создать.

Предпринимательские проблемы формирования эффективной системы управления качеством услуг – это проблемы во взаимоотношениях производственных и управленческих структур со слабыми действиями государственных властей. Это и сильный налоговый гнет, отсутствие достаточной правовой базы, недоступность кредитов, отдаленность государственных служб от нужд предпринимательских структур и самих предпринимателей. Многие предприниматели сталкиваются с чиновничьим произволом, бюрократизмом.

Заключение

Одним из распространенных видов отдыха является туризм. Он играет неопределимую роль в современном обществе, позволяя человеку отвлечься от «бурлящей» городской жизни, отрешиться от житейских проблем, приобрести новые впечатления и жизненный опыт.

Ежегодно десятки туристов сталкиваются с ненадлежащим качеством оказания туристических услуг. Туристов не устраивает многое: плохой сервис отелей (несоответствие отеля заявленной категории), проблемы с трансфером (услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место) временного пребывания до места размещения и обратно), оформлением документов и т.д.

Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является, таким образом, предоставление услуг такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

Библиография

1. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. М.: Инфра М, 2013. 271 с.
2. Варакута С.А. Управление качеством продукции. М.: Инфра М, 2012. 210 с.

3. Версан В.Г. Интеграция управления качеством, сертификация. Новые возможности и пути развития // Сертификация. 2014. № 3. С. 4-5.
4. Галеев В.И., Варгина М.К. Управление качеством: проблемы, перспективы // Сертификация. 2014. № 4. С. 36-37.
5. Гличев А.В. Очерки по экономике и организации управления качеством продукции // Стандарты и качество. 2014. № 4. С. 48.
6. Гличев А.В. Полная схема механизма управления качеством продукции // Стандарты и качество. 2014. № 5. С. 51.
7. Гличев А.В. Современное представление о механизме управления качеством продукции // Стандарты и качество. 2014. № 3. С. 20.
8. Гудкова И.Н. Туризм как фактор развития культурного пространства Республики Бурятия // Культура и цивилизация. 2014. № 5. С. 20-26.
9. Гунин В.Н. Программа для менеджеров: Управление развитием организации. М.: Инфра-М, 2013. 328 с.
10. Каплен Г. Практическое введение в управление качеством. М.: Издательство стандартов, 2013. 351 с.
11. Краснова В.А., Смородина Т.Н. Стратегия голых расчётов // Эксперт. № 4. 2013. С. 19-20.
12. Круглов М.Г. Менеджмент систем качества. М.: Академия, 2012. 240 с.

Problems relating to building an effective system of service quality management in hospitality and tourism enterprises

Alena V. Neronova

Master's student,

Moscow State Institute for Tourism Industry,

125499, 43a Kronshtadtsky boulevard, Moscow, Russian Federation;

e-mail: lushaka@mail.ru

Abstract

The article deals with problems relating to building an effective system of service quality management in hospitality and tourism enterprises. The main aim of quality management in the tourism business is the assurance of the quality of hotel services. The assurance of the quality of services is the process of performing the functions of quality management with the aid of procedures, structures and resources that are aimed at compliance of a service with quality requirements. The author of the article points out that nowadays quality is considered to be the most important indicator of the competitiveness of enterprises. Enterprises in all spheres of activities should provide customers with goods and services that are up to quality standards if they want to survive in the current market conditions. The travel business is quite promising in the Russian market as it is expanding fast and allows the state budget and entrepreneurs to receive a good income. Cut-throat competition in the market of hotel services forces managers to create a quality management system or improve the existing one. Therefore, the problems relating to building a service quality management system in a travel agency are considered to be topical ones.

For citation

Neronova A.V. (2015) Problemy formirovaniya effektivnoi sistemy upravleniya kachestvom uslug na predpriyatii industrii gostepriimstva i turizma [Problems relating to building an effective system of service quality management in hospitality and tourism enterprises]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 3-4, pp. 60-71.

Keywords

Service, quality, management system, tourism, hospitality industry.

References

1. Basovskii L.E., Protas'ev V.B. (2013) *Upravlenie kachestvom* [Quality management]. Moscow: Infra-M Publ.
2. Galeev V.I., Vargina M.K. (2014) *Upravlenie kachestvom: problemy, perspektivy* [Quality management: problems and prospects]. *Sertifikatsiya* [Certification], 4, pp. 36-37.

3. Glichev A.V. (2014) Ocherki po ekonomike i organizatsii upravleniya kachestvom produktzii [Sketches of economics and organization of product quality management]. *Standarty i kachestvo* [Standards and quality], 4, p. 48.
4. Glichev A.V. (2014) Polnaya skhema mekhanizma upravleniya kachestvom produktzii [The complete schematic mechanism for quality management]. *Standarty i kachestvo* [Standards and quality], 5, p. 51.
5. Glichev A.V. (2014) Sovremennoe predstavlenie o mekhanizme upravleniya kachestvom produktzii [The current understanding of the mechanism for product quality management]. *Standarty i kachestvo* [Standards and quality], 3, p. 20.
6. Gudkova I.N. (2014) Turizm kak faktor razvitiya kul'turnogo prostranstva Respubliki Buryatiya [Tourism as a factor in the development of cultural space in Republic of Buryatia]. *Kul'tura i tsivilizatsiya* [Culture and Civilization], 5, pp. 20-26.
7. Gunin V.N. (2013) *Programma dlya menedzherov: Upravlenie razvitiem organizatsii* [Programme for managers: Organizational development management]. Moscow: Infra-M Publ.
8. Kaplen G. (2013) *Prakticheskoe vvedenie v upravlenie kachestvom* [A practical introduction to quality management]. Moscow: Izdatel'stvo standartov.
9. Krasnova V.A., Smorodina T.N. (2013) Strategiya golykh raschyotov [The strategy of bare calculations]. *Ekspert* [Expert], 4, pp. 19-20.
10. Kruglov M.G. (2012) *Menedzhment sistem kachestva* [Management of quality systems]. Moscow: Akademiya Publ.
11. Varakuta S.A. (2012) *Upravlenie kachestvom produktzii* [Product quality management]. Moscow: Infra-M Publ.
12. Versan V.G. (2014) Integratsiya upravleniya kachestvom, sertifikatsiya. Novye vozmozhnosti i puti razvitiya [Integration of quality management, certification. New opportunities and paths of development]. *Sertifikatsiya* [Certification], 3, pp. 4-5.