

УДК 796.5: 350.07/08

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ВАЖНЕЙШИЙ ФАКТОР
ИНТЕНСИВНОГО РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА**

А.Г.Подоленко, Г.С.Подоленко, Л.В. Полагутина
ЮКГУ им. М.Ауезова, г.Шымкент,
С-Пб ГУ культуры и искусства, г.Санкт-Петербург

В республике существенно возросла роль экономического механизма туристской индустрии. Новые методы хозяйствования, полный хозрасчет и самофинансирование в настоящее время призваны обеспечить комплексное использование резервов и факторов

эффективности и качества работы в целях наиболее полного удовлетворения спроса населения на туристские и экскурсионные услуги. Суть дела, если говорить об экономике в современном туризме, состоит в том, что мы вступили в новый этап развития туристского дела в республике – этап, когда возрастающие потребности и одновременно возможности диктуют необходимость серьезно повысить уровень всей туристской отрасли, существенно поднять эффективность экономики, превратить туристическую деятельность в бесперебойно и слаженно работающий механизм, обеспечивающий высокие качественные показатели обслуживания и уровень сервиса, ориентированный на лучшие образцы в практике мирового туризма.

Не без основания на повестку дня процесса развития туристского обслуживания выдвигается программно-целевой подход к планированию и управлению, суть которого состоит в том, чтобы решение конкретных и общеотраслевых проблем было подчинено достижению общих целей, состоящих перед отраслью.

Любая наука, какую бы отрасль материальной действительности она ни изучала, представляет собой систему не только законов, но и определенных категорий, т.е. наиболее общих понятий, которые вырабатываются в ходе развития каждой науки и являются ее фундаментом, основой. Обобщая достижения науки и практической деятельности людей, философия создала свою систему категорий.

Наиболее общее понятие управления выработано кибернетикой: управление неразрывно связано с системой и осуществляется всегда в системах, однако не во всяких, а только в высокоорганизованных, подвижных целостных системах, которым присуща сложная сеть нелинейных причинно-следственных зависимостей как динамического, так и статистического порядка, системах, способных в рамках данного основного качества переходить из одного состояния в другое.

Другая особенность управления — его целесообразный, целенаправленный характер. Цель — это конечный, заранее запрограммированный результат, на достижение которого направлено функционирование системы. Вот почему установление цели — исходный пункт, начало самого процесса управления.

Управление процессом туристского обслуживания как системой предполагает достижение конкретной цели — коренного повышения качества этого процесса, т.е. обеспечения на определенном этапе времени таких показателей, которые отличали бы качество процесса обслуживания от предыдущего уровня этого качества. Причем отличие этих двух уровней (показателей) качества должно быть всеобъемлющим. В свою очередь, организационные принципы управления этим процессом (системой) должны обеспечивать, прежде всего, эффективное преодоление особенно острых сложившихся противоречий в самой системе туристского обслуживания.

Задаче систематического и планомерного повышения качества туристского обслуживания должен быть подчинен комплекс мероприятий, направленных на перестройку планирования, материального стимулирования, совершенствование структуры и функций органов управления качеством в туристской индустрии, повышение научной обоснованности принимаемых в этой области решений и усиление ответственности за их выполнение, совершенствование программ туристских маршрутов и методов их реализации, улучшение работы с кадрами и организации их учебы, укрепление материальной базы туристского обслуживания, повышение уровня ее оснащенности, эксплуатации.

В управлении качеством туристского обслуживания должен проявляться единый с другими отраслями сферы услуг методологический принцип, предполагающий обоснованное применение современного и нового для туризма термина «управление качеством обслуживания». Основываясь на задачах повышения качества обслуживания и действующих принципах его планирования и организации, можно дать определение, согласно которому управление качеством туристского обслуживания называется установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества обслуживания туристов и экскурсантов при разработке, планировании туристского продукта, реализации и потреблении его программ, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на влияющие на него условия и факторы.

Важнейшим направлением в реализации задач по коренному повышению качества туристского обслуживания становится внедрение в туристской индустрии абсолютно нового,

но весьма эффективного рычага управления качеством – системы стандартизации.

Анализ многочисленных литературных источников и материалов исследований в области стандартизации дает основание сделать вывод о том, что становление новой системы по коренному повышению качества обслуживания туристов и экскурсантов, какой является система стандартизации, также должно осуществляться на методологических принципах системного подхода, что характерно в целом для стандартизации.

В комплексном решении задач по коренному повышению качества обслуживания важнейшее место занял и переход туристских предприятий и организаций на новые методы хозяйствования. По существу этот переход означал отказ от прежних административно-централизованных методов управления системой туристских организаций и освоение экономических методов руководства на всех уровнях управления туристской отраслью.

Переход на новые методы хозяйствования создал новые, более эффективные условия для удовлетворения возрастающего спроса населения в туристских услугах, обеспечения полноценного туристского отдыха, улучшения качества и расширения видов предоставляемых услуг, развития форм организации туристского обслуживания.

Нет и доли сомнения в том, что для такой молодой отрасли, какой в нашей республике является туризм, новые технологии имеют полномочное право пронизывать все слои системы управления, планирования и выпуска туристского продукта, анализа спроса на туристские услуги, подготовки кадров, технического оснащения, эксплуатационного процесса и, пожалуй, самое главное – развития материальной базы. С другой стороны, туристская индустрия уже не в состоянии надежно вести дело своего развития без внедрения в свою деятельность новых научных технологий.

Такая объективная оценка соотношения «новые технологии и туризм» рождена современными требованиями экономической и социальной жизни нашего государства. Она подкрепляется и отечественной наукой, которая раскрывает сейчас свои возможности для активного использования научных достижений в сфере активного отдыха. Поэтому речь идет об освоении самых современных достижений науки, техники, технологии, чтобы в кратчайшие сроки вывести туризм из застоя, в котором он находится.

Управление качеством обслуживания и новые научные технологии в туризме являются неразделимыми компонентами единой системы управления туристской индустрии. Развитие научной базы туризма, основанное на фундаментальных исследованиях, техническое перевооружение и благоустройство действующей материальной базы, совершенствование системы обслуживания посредством внедрения новых технологий, использование самых совершенных средств познавательной, оздоровительной направленности и другое – все это эквиваленты обоих указанных компонентов. Чем выше эффективность внедрения новых технологий в туризм, тем выше уровень и качество обслуживания туристской индустрии.

Система управления качеством обслуживания в процессе её внедрения и совершенствования входит в органическое взаимодействие с другими социальными и производительными системами туристического предприятия и, прежде всего, с такими, как управление разработкой туристского продукта (маршрутов, туров), планированием производства, технологической подготовкой, материальными и финансовыми ресурсами, качеством труда, подготовкой кадров и других. В совокупности эти системы охватывают все сферы деятельности сотрудников туристского предприятия: производственную, экономическую, социальную и др.

– Достижение эффективности системы управления качеством обслуживания в туристских предприятиях не может быть обеспечено без использования различных форм конкретного участия и активного воздействия рабочих, инженерно-технических работников и служащих на всемерное повышение качества обслуживания туристов и экскурсантов.

В настоящее время в большинстве туристских предприятий создаются группы качества. Это соответствует не только заинтересованности в повышении качества обслуживания туристов и экскурсантов, но и отвечает требованиям развития экономических методов управления в отрасли.

При формировании групп качества в туристских предприятиях, организациях необходимо придерживаться трех основных направлений. Группы качества создаются:

- только из работников одного структурного подразделения (службы, отдела) –

вертикальный принцип:

- из работников основных структурных подразделений (служб, отделов, цехов) и обеспечивающих подразделений (служб, отделов) – горизонтальный принцип;

- из работников одной профессии или специальности независимо от конкретного места работы – сквозной принцип.

Группы качества избирают два главных направления в своей работе. Во-первых, это повышение качественного уровня процессов обслуживания туристов и экскурсантов. Во-вторых, улучшение условий труда. Оба этих направления взаимосвязаны друг с другом и должны успешно сочетаться.

Очевидно, что предопределяющей задачей каждого туристского предприятия и экскурсионной организации при внедрении системы управления качеством обслуживания должно стать, во-первых, обеспечение стабильного, долгосрочного характера и достижения единых целей повышения качества труда всех элементов и операций процесса обслуживания туристов и экскурсантов, качество 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, плавно реализуемый комплекс мероприятий самого различного характера: организационных, технических, финансово-экономических, правовых, социально-психологических, воспитательных и других.

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

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

Большое значение для эффективного функционирования системы управления качеством имеют и такие ее входные элементы, как качество предметов труда и средств труда. При этом очень важно обеспечить пропорциональность и оптимальное соотношение между этими и другими элементами системы.

Установление и целенаправленное использование факторов качества является важнейшим элементом процесса управления качеством обслуживания, что вытекает из самого определения этого термина. Управление качеством в туристско-экскурсионной отрасли следует определять как установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества обслуживания, прежде всего при разработке программ комплексного туристско-экскурсионного обслуживания, организации и выполнении процессов предоставления основных и дополнительных услуг с использованием контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество.

Вместе с тем, достижение конкретных целей по поддержанию достигнутого уровня или повышению качества обслуживания может быть обеспечено менеджерами туристских предприятий или экскурсионных организаций, прежде всего при выявлении, анализе и своевременном учете факторов, влияющих на качество труда и выполняемых работ в процессе обслуживания. При всех условиях факторы определяются по отношению к основным услугам, предоставляемым туристам и экскурсантам. К ним могут относиться предпосылки обеспечения наилучших качественных показателей, причины, обуславливающие уровень работы отдельных служб туристского предприятия, и другие.

Факторы качества могут быть различными по уровню своего влияния на обслуживание, в том числе и отрицательными. Но, как правило, все они воздействуют на качество труда выполняемых работ и процессов обслуживания одновременно, поэтому степень и уровень этого воздействия надо знать и учитывать на всех стадиях управления, не пренебрегая и теми факторами, отрицательное воздействие которых может непредвиденно свести на нет положительное влияние других или всех факторов.

Таким образом, главная цель Системы Управления Качеством Обслуживания – совершенствование организации работы управленческих структур туристских предприятий и

организаций для коренного улучшения качества предоставляемых услуг в интересах повышения эффективности туристской индустрии.

Конкретным выражением этой цели являются планомерное улучшение показателей качества комплексного обслуживания туристов и экскурсантов, рост доли туристских маршрутов высшей категории (класса) в общем объеме маршрутов, сокращение количества объектов туристского обслуживания низких разрядов, эффективный уровень предсезонной подготовки материальной базы к обслуживанию туристских потоков, повышение уровня рентабельности туристских объектов и маршрутов.

Қорытынды

Туризм индустриясының интенсивті дамуына қажетті фактор ретінде қызмет көрсету сапасын басқаруды ұйымдастыруда өзіне: стандартизацияны, шаруашылықтың жаңа әдістеруде өтуді, жаңа технологияларды енгізуді, сапа топтарын ұйымдастаруға коллективтің қатысуын және еңбектің пәні мен құралдарының сапасын енгізетін басқарудағы жүйелік жолға көңіл аудару қажет.

Summary

In organization of management with quality of service as an important factor of intensive development of industry of tourism it is necessary to pay attention to system approach in management which includes: standardization, transition to new methods of management, introduction of new technologies, participation of collective in organization group of quality, quality of subject of labor and means of labor.