ISSN 2304-120X
КОНЦЕПТ
научно-методический электронный журнал

Рындач М. А. Методы и условия формирования системы качества на предприятиях туристской и санаторно-курортной сферы // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2017. – № 11 (ноябрь). – 0,3 п. л. – URL: http://e-koncept.ru/2017/174020.htm.

ART 174020 **УДК 658.5**

Рындач Марина Алексеевна,
кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и туристского бизнеса Гуманитарно-педагогической академии (филиала) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского», г. Ялта
rindach@mail.ru

Методы и условия формирования системы качества на предприятиях туристской и санаторно-курортной сферы

Аннотация. *В статье рассматриваются подходы к формированию системы качества на предприятиях санаторно-курортной и туристской сферы, международные стандарты и принципы, которые необходимы для формирования системы качества. Говорится о влиянии динамических и формальных элементов на функционирование системы качества предприятия санаторно-курортной и туристской сферы, целесообразности использования «модели сил». Приведены особенности показателей качества санаторно-курортных и туристских услуг.*
Ключевые слова: *система качества, система управления, управление качеством, санаторно-курортные предприятия, туризм, показатели качества, уровень сервиса.*
Раздел: *(04) экономика.*

Проблема качества остро стоит перед организациями туристской и санаторно-курортной сферы. Критической точкой качества организации сферы услуг является удовлетворение потребителя. Каждая организация санаторно-курортной и туристской сферы в конкурентной среде намеревается найти собственный способ по расположению к себе потребителя, применяя широкий запас различных подходов и методов, которые дают возможность обеспечить ей развитие в будущем и рост продуктивности деятельности. Этого можно достичь лишь за счет выработки стратегии, системы управления качеством, обеспечивая удовлетворенность клиента предоставляемыми санаторными и туристскими услугами.

Система управления качеством имеет три варианта реализации.

Первый вариант – А – предполагает системный подход, когда первостепенное значение приобретает общее качество управленческой деятельности, а затем – качество технологии производства. Второй вариант – Б – предусматривает комплексный подход. Он основан на приоритете качества тех элементов производства и управления, которые непосредственно влияют на качество продукции. Третий вариант – В – локальный подход, в котором основное внимание уделяется технологии производства. Вариант «В» самый распространенный и методически хорошо разработан. Вариант «Б» только внедряется, и для него существует набор стандартов как на технологии производства, так и на систему управления качеством продукции и услуг (ИСО 9000). Вариант «А» – это перспектива развития компании [1].

В международных стандартах говорится, что все упоминаемые понятия о качестве имеют экономическое значение. В международных стандартах качества подчеркнуто, что цель менеджмента качества – достижение экономического эффекта (прибыли). Всеобщий менеджмент качества (TQM – Total Quality Management) в сфере услуг означает стратегический подход к управлению предприятием, нацеленный на всестороннее и всеобщее качество, главной задачей которого является получение прибыли путем удовлетворения требований потребителя.

Большое значение в системе качества на туристских предприятиях и предприятиях санаторного типа имеет уровень сервиса. Уровень сервиса может быть оценен по собственной методике организации; с помощью стандартов качества (международного и национального); с помощью метода конкурентного анализа.

В практике управления туристскими предприятиями используются различные системы управления качеством. Для успешной деятельности они должны обеспечивать возможность реализации основных принципов системного управления качеством. Эти принципы – основа международных стандартов в области управления качеством – ИСО 9000 [2]:

1. Ориентация на потребителя. Стратегическая ориентация на клиента гарантируется организационно, методически и технически, достаточно важна любой организации и предприятию, действующим в условиях конкурентного рынка.
2. Значение руководства, в соответствии с которым руководитель обязан сформировать условия, требующиеся для благополучной реализации всех принципов системного управления качеством.
3. Вовлечение работников. Это одно из главных положений TQM, в соответствии с которым каждый сотрудник должен вовлекаться в процесс по управлению качеством. Требуется достигать внутренней потребности в усовершенствовании у каждого работника.
4. Процессный и системный подход к управлению. В соответствии с данным принципом создание товаров, услуг и управление считаются совокупностью взаимосвязанных процессов, а каждый процесс – система, имеющая свой вход и выход, своих «поставщиков» и «потребителей».

Процессное управление организациями является неотъемлемой частью системы менеджмента качества. Будучи обязательным элементом систем TQM и ИСО, оптимизация бизнес-процессов в первую очередь приводит к улучшению качества оказываемых услуг или производимых товаров [3].

Осуществление данного принципа модифицирует сформировавшиеся подходы к управлению, его ядром является иерархическая организационная структура.

5. Непрерывное улучшение.
6. Принятие решений, которые базируются лишь на фактах. Осуществление этого принципа призвано исключить неаргументированные решения, которые обычно называют волевыми. Следует подбирать и подвергать анализу реальные сведения и принимать решения на их основе. На данный момент наиболее распространенными являются статистические методы контроля, анализа, регулирования и качественные методы анализа.
7. Взаимовыгодные отношения с поставщиком.

Инструментарий системы управления качеством на предприятии санаторно-курортной сферы можно представить через системную модель, включающую в себя следующие взаимосвязанные элементы [4]:

1) представление о текущем состоянии системы качества в санатории или любой другой организации сферы туризма;
2) способ определения и фиксации желаемого состояния в будущем;
3) источники и механизм развития, которые определяют способ переход системы качества из текущего состояния в будущее.

Системный подход позволяет выделить структурный (из чего организация состоит) и динамический (какие процессы в ней происходят во время преобразования «входа» в «выходы» системы) аспекты в организации. Объединяя эти аспекты, под организацией будем понимать сеть процессов (или потоков) производства ее составляющих, связанных циклами развития и деградации. А под структурой санатория – особый пространственно-временной образ (паттерн) произведенных составляющих.

Пространственно-временной образ произведенных составляющих туристских и санаторно-курортных организаций есть динамическое равновесие неформального и формального, спонтанного и планомерного. В этом смысле санаторий представляет собой искусственно-естественное образование. Искусственное – в том смысле, что организации создаются для решения определенных проблем, достижения определенных целей, формируются, конструируются, собираются по определенным схемам и правилам. А естественные – в том плане, что любая безличная, формально построенная структура наполняется людьми, начинает жить собственной жизнью, формирует свои правила поведения, часто противостоящие формальной структуре и нормам взаимодействия. Эти две части организации условно назовем коллектив организации и формальные организационные системы в виде должностных инструкций, запрограммированных и незапрограммированных, информационные системы, организационные механизмы предоставления услуг.

Таким образом, руководитель рассматривает организацию как управляемую, а изменение ее системы качества – как целенаправленное. Руководитель санатория должен принять границы управляемости, обусловленные естественной природой сформированной системы качества. Следовательно, изменения в структуре и деятельности туристской или санаторно-курортной организации всегда являются результатом как естественного движения, так и управленческого воздействия. Игнорирование какого-либо процесса как внешней, так и внутренней среды влечет за собой негативные последствия в функционировании системы качества организации.

Среди инструментов управления системой качества на предприятии санаторно-курортного типа также следует использовать модель, предложенную К. Левином – модель «силового поля» для корректировки эффективности системы качества.

Осуществление корректировки системы качества предполагает либо возрастание действия конкурентных сил, либо уменьшение ограничивающих воздействий, либо определенную комбинацию действия. Соответственно, для успешного управления организационными преобразованиями необходимо прилагать усилия к увеличению побуждающих сил и уменьшению ограничивающих, учитывающих показатели качества санаторных услуг. Эта модель важна для системы качества в организациях сферы услуг, так как качество предоставленных услуг формируется из двух основных составляющих: технического качества (комфорт, мебель, оборудование медицинской части и т. п.) и функционального качества (качество работы персонала), причем функциональное качество порой становится доминантным.

В целом качество санаторной услуги характеризуется обеспечением качества ее отдельных показателей.

При этом показатели качества санаторных услуг можно подразделить на ряд групп, например:

1) функционального назначения. Характеризуют свойства услуги, выявляют базовые функции, для чего услуга предназначена, и обосновывают сегмент ее применения. Данные показатели играют важнейшую роль при планировании и формировании системы качества в санатории;

2) безопасности. Учитывая условия нормативной документации, они отражают требования, которые обеспечивают защиту жизни и здоровья отдыхающих санатория или туристов, купивших тур. Для любого вида туристских и санаторных услуг данные показатели – определяющие. Обеспечение их соответствия утвержденным требованиям дает возможность предприятию санаторного типа получить разрешение государственных органов (сертификат соответствия, лицензия);

3) экологичности. Данный показатель характеризует специфику услуг, выявляет уровень пагубных воздействий на природную среду, которые возникают при потреблении санаторных услуг;

4) эстетичности. Речь идет об информационной выразительности разных элементов санаторно-курортного или другого предприятия средств размещения, что является сопутствующей составляющей удовлетворенности клиента предоставляемыми услугами;

5) личной и социальной значимости (улучшение физического и духовного здоровья отдыхающих);

6) профессиональности предоставления услуг (например, количество медицинских услуг, технический уровень обеспеченности санатория, применение прогрессивных форм обслуживания и др.);

7) культуры обслуживания (эргономичности: удобство мебели, оборудования и помещения; этичности: внимательность, доброжелательность и вежливость персонала; эстетичности: внутреннее и внешнее оформление помещений, внешний вид персонала, внешний вид мебели и оборудования; времени обслуживания: сроки исполнения услуги, время на ожидание в очереди, затраты времени заказчика на контакт с исполнителями, обслуживающим персоналом, затраты времени на ожидание прихода мастера на дом, затраты времени на поиск адреса обслуживающей организации и др.).

Таким образом, комплекс качественных оценок каждого из данных элементов формирует общую систему качества туристского и санаторного предприятия, цель которой – гарантировать потребителю санаторных услуг максимальное удовлетворение его потребностей в отдыхе и лечении. Данная системность в решении проблем качества гарантирует организации возможность выжить в условиях усложняющегося современного экономического состояния и успешно развиваться. Необходимость данных гарантий обоснована растущей требовательностью потребителя и к соотношению ее цены и качества. Использование разнообразных подходов и методов формирования системы качества на туристских и санаторно-курортных предприятиях диктуется жесткой необходимостью повышения конкурентоспособности организаций, эффективности управления и улучшения качества санаторных и туристских услуг.

Ссылки на источники

1. Кобяк М. В. Качество туристических услуг как стратегическая основа развития туризм // Экономика региона. – 2011. – № 1. – С. 261. – URL: http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9000-2015-%28rus%29.pdf.
2. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – С. 115.
3. Поташова И. Разработка и использование модели внедрения системы менеджмента качества санаторно-курортных услуг в деятельность здравницы // Известия Сочинского государственного университета. – 2013. – № 4–1(27). – С. 2. – URL: http://oaji.net/articles/2014/8-1393860858.pdf.
4. Фатхутдинов Р. А. Система менеджмента: [учеб. пособие]. – М.: Интел-Синтез, 2006. – С. 88.

Marina Ryndach,
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Management and Tourism Business Chair, Humanitarian-Pedagogical Academy (branch), Crimea Federal University named after V.I. Vernadsky, Yalta
rindach@mail.ru

Methods and conditions for quality system establishment at tourism and sanatorium enterprises

Abstract. The article considers approaches to quality system establishment at enterprises of sanatorium-resort type, international standards and principles necessary for the establishment of quality system. The author discusses the influence of dynamic and formal elements on the functioning of the quality system at enterprises of sanatorium-resort type, appropriateness of "strength model" use. The features of services quality indicators are presented.

Key words: quality system, management system, quality management, health resort enterprises, quality indicators, level of service.

References

1. Kobjak, M. V. (2011). “Kachestvo turisticheskih uslug kak strategicheskaja osnova razvitija turizm”, *Jekonomika regiona*, № 1, p. 261. Available at: http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9000-2015-%28rus%29.pdf (in Russian).
2. Zajceva, N. A. (2007). *Menedzhment v social'no-kul'turnom servise i turizme: ucheb.,* Izd. centr “Akademija”, Moscow, p. 115 (in Russian).
3. Potashova, I. (2013). “Razrabotka i ispol'zovanie modeli vnedrenija sistemy menedzhmenta kachestva sanatorno-kurortnyh uslug v dejatel'nost' zdravnicy”, *Izvestija Sochinskogo gosudarstvennogo universiteta*, № 4–1(27), p. 2. Available at: http://oaji.net/articles/2014/8-1393860858.pdf (in Russian).
4. Fathutdinov, R. A. (2006). *Sistema menedzhmenta: [ucheb. posobie],* Intel-Sintez, Moscow, p. 88 (in Russian).

Рекомендовано к публикации:
Горевым П. М., кандидатом педагогических наук,
главным редактором журнала «Концепт»

Поступила в редакцию *Received*	11.10.17	Получена положительная рецензия *Received a positive review*	25.10.17
Принята к публикации *Accepted for publication*	25.10.17	Опубликована *Published*	30.11.17

ISSN 2304-120X
www.e-koncept.ru

© Концепт, научно-методический электронный журнал, 2017
© Рындач М. А., 2017