

**Лисенко В. П., к.с.-г.н., проф.**  
**Харківський національний аграрний університет ім. В.В. Докучаєва**

## **ЕТАПИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ**

Система якості послуг являє собою сукупність процедур, процесів, структур і ресурсів, яка забезпечує управління якістю послуг.

Під визначенням «управління якістю» розуміють процес планування, організації та контролю процедур, ресурсів і структур, необхідних для досягнення цілей у сфері якості. Управління якістю включає в себе три елементи: суб'єкт управління якістю, об'єкт управління якістю і сам механізм управління якістю, тобто процес впливу суб'єкта на об'єкт. Як і будь-який процес управління, управління якістю здійснюється шляхом реалізації управлінських функцій.

Основним завданням управління якістю в туристичному бізнесі є забезпечення якості наданих готельних послуг. Забезпечення якості послуг це процес виконання функцій управління якістю за допомогою процедур, структур і ресурсів, які спрямовані на відповідність послуги вимогам якості.

Необхідно відзначити, що згідно з ISO 9000 в систему якості входять тільки ті елементи, які найбільшою мірою впливають на якість. У туристичному бізнесі до забезпечуваних елементів відносяться:

- наявність відповідної матеріально-технічної бази;
- кваліфікований персонал;
- функції управління якістю.

Формування ефективної системи управління якістю послуг являє собою набір заходів, який дозволяє фірмі знати, як вона працює і дозволяє реагувати на зовнішні та внутрішні проблеми. Все це можна виділити в окремі етапи:

Етап № 1. Документування існуючої діяльності.

Зазвичай при його проведенні виявляються проблеми:

- дублювання повноважень;
- робота, за яку ніхто не відповідає;
- неправильне уявлення про те, як та чи інша робота виконується;
- порожня робота, яка нікому не потрібна і т.п.

Етап № 2. Побудова системи обліку.

На цьому етапі формування ефективної системи управління якістю послуг встановлюють важливі для компанії вимірювані показники, які повинні в сукупності відображати:

- інтереси фірми (фінансові показники);
- інтереси споживачів процесу (зовнішніх чи внутрішніх);
- внутрішні процеси у вимірюваному процесі;
- важливі зміни в компанії.

Етап № 3. Побудова системи аналізу.

Система аналізу – це визначення того:

- хто і як буде аналізувати зібрану системою обліку інформацію (акти про невідповідність сировини, претензії споживачів, технологічні порушення і т.д.);
- в якій формі результати цього аналізу будуть передаватися керівництву компанії і зацікавленим підрозділам (разові акти службових розслідувань, разові звіти корекції, місячні звіти служб, квартальні звіти комісії за якістю, піврічний аналіз з боку керівництва і т.п.).

Етап №4. Заходи щодо поліпшення.

Просто зібрати інформацію і обробити її недостатньо. Необхідно організувати систему, яка буде пропонувати рішення встановлених на етапі аналізу проблем, і впроваджувати це рішення в життя. Професійною мовою – це розробка коригувальних і попереджувальних заходів.

Система корекції та попередження – це визначення того:

- хто, як і в якій формі буде пропонувати рішення проблем (корекція і попередження в проблемах з сировиною, проміжною і готовою продукцією, скаргах споживачів і т.п.);
- хто і як буде відслідковувати виконання запропонованих рішень.

Етап № 5. Система контролю і подальшого розвитку.

Останній, завершальний етап – побудова системи контролю, яка буде підтримувати систему якості в робочому стані, не дозволяючи деградувати і системи розвитку, яка буде визначати, як система якості буде поліпшуватися далі.

Один з поширених елементів такої системи контролю – внутрішні перевірки, що показують нам, як функціонують процеси підприємства.

Поширений елемент системи розвитку – плани якості (річний, квартальний, місячний, разові конкретні програми якості).

Отже, на останньому етапі створюють систему, яка буде підтримувати всі процеси в працездатному стані і розвивати їх далі.

При формуванні ефективної системи управління якістю послуг можуть