

ОБ ОСНОВАХ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РЕКРЕАЦИОННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Цинь Цзюнь

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: системы менеджмента качества; рекреационная организация; цикл.

Аннотация: Рассмотрены основы разработки системы менеджмента качества в рекреационной организации.

Повышение качества рекреационных услуг, как и качества вообще, постоянный процесс деятельности, направленный на повышение уровня услуг, качества их предоставления, совершенствования элементов производства и системы качества.

Качество услуг рекреационной организации, в условиях современного производства – важнейшая составляющая эффективности, рентабельности рекреационных предприятий и поэтому качеству необходимо уделять постоянное внимание. Заниматься качеством должны все – от директора предприятия до конкретного исполнителя. Все процессы по обеспечению, проектированию, сохранению качества объединены в систему управления качеством.

Управление качеством рекреационных услуг – действия, осуществляемые при создании, эксплуатации, потреблении и предоставлении услуг в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня их качества.

Сущность всякого управления заключается в выработке управляющих решений и последующей реализации, предусмотренных этими решениями, управляющих воздействий на определенном объекте управления.

При управлении качеством рекреационных услуг непосредственными объектами управления, как правило, являются процессы, от которых зависит качество услуг. Выработку управленческих решений (стандарты, технические условия и так далее), следует рассматривать как важную часть программы управления качеством услуг [3].

Основной задачей предприятий рекреационной организации является повышение качества предоставляемых услуг. Успешная деятельность предприятий обеспечивается в том случае, если рекреационные услуги:

- 1) отвечают четко определенным потребностям сферы применения или назначения;
- 2) удовлетворяют требования потребителей;
- 3) соответствуют применяемым стандартам и техническим условиям;
- 4) отвечают действующему законодательству и другим требованиям общества;
- 5) предлагаются потребителям по конкурентоспособным ценам;
- 6) направлены на получение прибыли.

Управление качеством рекреационных услуг должно осуществляться системно, то есть на предприятиях рекреационной отрасли должна функционировать система менеджмента качества (СМК) услуг, представляющая собой организационную структуру, четко распределяющую ответственность, процедуры, процессы и ресурсы, необходимые для управления качеством.

Мировой опыт сформировал не только общие признаки действующих СМК, но также принципы и методы, которые могут применяться в каждой из них.

В настоящее время можно выделить три уровня СМК, имеющие некоторые концептуальные различия:

- системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО серии 9000 [1];
- общефирменные системы управления качеством (TQM – всеобщее управление качеством – Total Quality Management);
- системы, соответствующие критериям национальных или международных (региональных) премий, дипломов по качеству.

Жизненный цикл услуг (обслуживания) включает в себя все стадии ее существования: от первоначального определения требований и потребностей потребителя и до конечного их удовлетворения. Жизненный цикл по стандарту ИСО 9004 схематически представляется петлей или спиралью качества.

Из вышеприведенного ясно, что необходимо различать понятия «обеспечение качества», «управление качеством», «улучшение качества» в соответствии со стандартом ИСО 8402.

Обеспечение качества (Quality Assurance) – совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, необходимых для создания уверенности в том, что изделие или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству.

Управление качеством (Quality Control) – методы и деятельность, используемые для удовлетворения требований к качеству. Обычно это понятие рекомендуется применять с уточняющими определениями, типа управление качеством в процессе производства (Manufacturing Quality Control) или управление качеством на уровне фирмы (Company – Wide Quality Control).

Управление качеством включает в себя методы и виды деятельности оперативного характера, направленные одновременно на управление процессом и устранение причин неудовлетворительного функционирования на соответствующих стадиях петли качества.

Улучшение качества (Quality Improvement) – постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества. Эта деятельность позволяет получать результаты, лучшие по отношению к первоначально установленным нормам.

Сочетание обеспечения, управления и улучшения качества представляет собой деятельность в системе качества.

Общее руководство качеством (Quality Management) – аспект общей функции управления, определяющий и осуществляющий политику в области качества. Оно включает в себя оперативное планирование, распределение ресурсов и другие систематические действия в области качества, такие как, планирование качества, проведение работ и оценка результатов.

На базе общей методологии комплексного управления качеством в разных странах с учетом их национальных и экономических условий в 60–70-х гг. были сформулированы специфические организационные подходы к управлению качеством на уровне фирмы. Наиболее известными из них стали концепции Total Quality Control (TQC) – всеобщий контроль качества, и Company Wide Quality Control (CWQC) – комплексное управление качеством в рамках фирмы [2].

Концепция TQC основана на построении СМК, охватывающей все стороны деятельности предприятия. Концепция CWQC предполагает участие в работах по качеству всего персонала фирмы – от президента до рядового рабочего.

Система – одна из самых распространенных сегодня научных категорий. Общеизвестного понимания термина «система» в настоящее время не существует. В самом общем виде под системой принято понимать целостное, взаимосвязанное множество объектов любой природы. Для целей нашего исследования является приемлемой следующая формулировка: система – совокупность правил, закономерностей, которые используются при решении задач над различными типами объектов. Управление, в наиболее общей форме – это элемент, функция организационных систем различной природы, обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их программ и целей. Комплексное управление качеством является современной формой менеджмента – системы управления предприятиями рекреационной сферы в условиях рынка, ориентированной на достижение коммерческого успеха, посредством производства услуг требуемого уровня качества.

Опыт процветающих фирм показывает, какой большой объем мероприятий требуется для развития фирмы и достижения культуры качества.

Применительно к процессу улучшения качества, Э. Деминг предложил круг качества (круг Деминга). Суть управления качеством сводится к непрерывному повторению цикла: «планирование–действие–контроль результатов–корректирующее воздействие». Это замкнутый цикл любой деятельности (цикл непрерывной трансформации), пригодный для применения в различных процессах. Он известен, как цикл PDCA (по начальным буквам английских слов «plan–do–check–action»).

Весь цикл направлен на постоянное совершенствование процессов предоставления рекреационных услуг, закрепление достигнутых результатов на каждом новом витке с помощью

стандартизации характеристик, процедур, методов. Обеспечение качества сопровождается чередованием стандартизации и пересмотра стандартов. Это тоже является процессом совершенствования СМК.

Поэтому по аналогии с циклом PDCA можно говорить о цикле SDCA, то есть «стандартизация–действие–контроль результатов–корректирующее воздействие».

На всех этапах цикла SDCA должен быть предусмотрен постоянный контроль деятельности:

- на этапе стандартизации надо запланировать проверку;
- на стадии действие – руководить проверкой;
- на стадии контроля – получить информацию по результатам проверки;
- на стадии корректирующих воздействий – проанализировать эти результаты и отрегулировать процесс.

Контролеры в этой работе выступают в роли консультантов. Цель политики качества состоит в том, чтобы учесть интересы потребителей при разработке и производстве необходимых услуг и постоянно улучшать качество без дополнительного расхода материальных, человеческих, финансовых ресурсов предприятия.

Список литературы

1. Варакута, С.А. Управление качеством продукции : учеб. пособие / С.А. Варакута. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 200 с.
2. Глазунов, А.В. Документы системы QS-9000 / А.В. Глазунов. – М. : Стандарты и качество. – 1997. – № 6. – 169 с.
3. Лапуста, М.Г. Качество – задача общенародная / М.Г. Лапуста, В.А. Швандар. – М. : Экономика, 1989. – 247 с.