

УДК 65.01

Басюк А.С., к.э.н., доцент

*Кубанский государственный технологический
университет, г. Краснодар, РФ*

Каспаров С.Г., магистр

*Кубанский государственный технологический
университет, г. Краснодар, РФ*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация.

В статье рассмотрены основные аспекты комплексного управления качеством на предприятии. Определен процесс совершенствования системы управления качеством, определены критерии оценки качества предоставляемых туристско-рекреационных услуг

***Ключевые слова:** качество туристско-рекреационных услуг, управление качеством обслуживания, подсистемы управления, концепции управления качеством*

Basyuk, A. S., candidate of Economics, associate Professor

*Kuban state technological
University, Krasnodar, Russia*

S. G. Kasparov, master

*Kuban state technological
University, Krasnodar, Russia*

QUALITY MANAGEMENT IN ENSURING THE COMPETITIVENESS OF THE ORGANIZATION

Abstract.

The article describes the main aspects of total quality management in the enterprise. Defined improvement process of the quality management system, the criteria of estimation of quality of tourist and recreational services

Key words: quality of tourist and recreational services, quality of service management, subsystems management, concepts of quality management

Суть управления качеством сводится к непрерывному повторению цикла: «планирование – действие – контроль результатов – корректирующее воздействие». Комплексное управление качеством является современной формой менеджмента – системы управления предприятиями туристско-рекреационной сферы в условиях рынка, ориентированной на достижение коммерческого успеха, посредством производства услуг требуемого уровня качества.

На базе общей методологии комплексного управления качеством в разных странах с учетом их национальных и экономических условий в 60-ых- 70-ых годах были сформулированы специфические организационные подходы к управлению качеством на уровне фирмы. Наиболее известными из них стали концепции TQC (Total Quality Control) – всеобщий контроль качества, и CWQC (Company – Wide Quality Control) – комплексное управление качеством в рамках фирмы [1].

Концепция TQC основана на построении системы управления качеством, охватывающей все стороны деятельности предприятия. Концепция CWQC предполагает участие в работах по качеству всего персонала фирмы – от президента до рядового рабочего. Опыт процветающих фирм показывает, какой большой объем мероприятий требуется для развития и фирмы и достижения культуры качества.

Система управления качеством обслуживания в процессе внедрения и совершенствования входит в органическое взаимодействие с другими социальными и производственными системами туристско-рекреационных предприятий и, прежде всего, с такими, как управление разработкой туристско-рекреационного продукта (маршруты, туры), планированием производства, технологической подготовкой, материальными и

финансовыми ресурсами, качеством труда, подготовкой кадров и так далее. В совокупности эти системы охватывают все сферы деятельности трудового коллектива туристско-рекреационного предприятия: производственную, экономическую, социальную, технологическую и другие.

При разработке системы управления качеством обслуживания в туристско-рекреационном предприятии должно быть обеспечено органическое, плановое взаимодействие всех ее подсистем на всех этапах функционирования [1, 2]. Основными из них являются следующие подсистемы управления:

- планированием туристских маршрутов, туров, совершенствования программ обслуживания;
- экономические методы хозяйствования, в целях повышения качества обслуживания;
- технологической и технической подготовкой материальной базы к обслуживанию туристов;
- организацией процессов предоставления услуг и выполнение программ обслуживания;
- подготовкой, повышением квалификации и использованием кадров;
- качеством труда исполнителем;
- социальным развитием трудового коллектива.

Достижение эффективности системы управления качеством обслуживания в туристско-рекреационных предприятиях не может быть обеспечено без использования различных форм конкретного участия и активного воздействия обслуживающего и управляющего персонала на всемерное повышение качества обслуживания клиентов.

Очень важно, чтобы система управления качеством охватила комплексом управляющих воздействий четыре взаимосвязанные категории: личностные качества исполнителя, качества труда исполнителя, качество

работы коллектива и, качество обслуживания, как интегрированный результат воздействия, в том числе трех предыдущих категорий [3].

Учитывая необходимость распространения системных подходов в управлении качеством туристско-рекреационного обслуживания, и оптимизации управленческих решений, крайне необходимо, ускорить создание нормативно-методической базы для планирования, контроля, анализа, учета и стимулирования качества труда и обслуживания в туристско-рекреационной отрасли. Совокупность всей нормативно-методической базы, нормативно-технической документации должна планомерно перерасти в систему стандартизации туристско-рекреационной отрасли и ее предприятий.

Эффективность реализации задач управления качеством туристского обслуживания логично должна выступать критерием научности управления в туристской отрасли, позволит определить степень знания и использования законов и закономерностей управления качеством обслуживания на практике. Развитие системы методов в управлении качеством обслуживания предполагает усиление координационной деятельности соответствующих подразделений туристских предприятий при решении задач по достижению цели управления [4].

Система управления качеством обслуживания состоит из множества входящих в нее блоков, отличающихся входами, выходами и процессами, интегрируемыми в общем системном процессе. В каждом блоке осуществляется управления частным процессом с помощью обратной связи. В целом задача системы сводится к интеграции частных задач каждого блока.

Следовательно, для эффективного управления качеством труда необходимо интегрировать отдельный блок системы со своими процессами и проводить исследование с помощью обратной связи. В условиях обеспечения комплексного обслуживания потребителей туристских услуг,

каждый из видов основных услуг (размещение, питание, транспортные перевозки и отдых), по существу, представляет собой отдельный блок системы со своими процессами, саморегулирующимися принципами, технологией, самостоятельными выходами и входами, порядком информации и обратной связью [3, 5]. Следовательно, исходя из вышесказанного, построим систему самоуправляющихся блоков предоставления услуг, посредством обратной связи.

Технология управления процессом качества труда и обслуживания с помощью обратной связи состоит в последовательном выполнении следующих операций: сравнение фактического выхода системы с ее моделью, принятие решения (план, программа, разовые действия), управляющее воздействие на систему в целом. Что касается управляющих воздействий на уровне блоков системы – отдельных основных услуг в туристской отрасли, то по аналогии, они реализуются также на основе обратных связей [5].

Итак, непропорциональное повышение качества одного элемента услуги, при неизменном качестве других, может вызвать кратковременное повышение качества услуги, которое вскоре замедляется и может совсем прекратиться, несмотря на повышение качества одного из элементов. Следовательно, пропорциональное повышение качества всех элементов услуги, приводит к пропорциональному, а при значительном повышении качества всех ресурсов (элементов) – к ускоренному или коренному повышению качества услуг.

Список литературы

1. Управление качеством на предприятии: учебное пособие (электронный ресурс) / А.С. Басюк, В.В. Нелина, В.В. Прохорова. - Кубанский государственный технологический университет. Краснодар, 2017. (3-е издание, переработанное и дополненное)
2. Басюк А.С. Эффективное развитие региональных кластеров в условиях глобализации//Вестник Адыгейского государственного университета. Серия «Экономика». Майкоп: изд-во АГУ, 2013. Вып. 3 (127). – С.86-90.
3. Басюк А.С. Оздоровительный туризм и его влияние на устойчивое социально-экономическое развитие региона. Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного технологического университета /Научные труды КубГТУ. 2015 г. № 14. С. 10-19.
4. Захарова Е.Н., Басюк А.С. Маркетинг и инновационная деятельность: учебное пособие // Майкоп: Изд-во ООО «Аякс», 2010. – 107 с.
5. Basyuk A.S., Prokhorova V.V., Kolomyts O.N., Shutilov F.V., Anisimov A.Y. Administration management in the innovation cluster. International Review of Management and Marketing. 2016. Т. 6. № 6. С. 180-184.