

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ В УКРАЇНІ

*Матеріали Четвертої
Всеукраїнської наукової конференції,
м. Київ – Дубаї (ОАЕ), 28 лютого – 5 березня 2012 р.*

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2013

ББК 65.9(4УКР)290-2я43
К65

Видання здійснене в рамках проекту “Наукові праці МАУП”

К65

Концептуальні засади формування менеджменту в Україні:
Матеріали Четвертої Всеукр. наук. конф., м. Київ – Дубаї (ОАЕ),
28 лют. – 5 берез. 2012 р. / МАУП; уклад. О. В. Баєва, Н. І. Новальська,
Л. В. Старих. — К.: ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2013. — 292 с.

До збірника увійшли доповіді пленарних та секційних засідань, в яких розглядалися питання управління стратегічним зростанням конкурентоспроможності підприємств, сучасних аспектів управління персоналом, управління освітою та методики викладання у вищій школі, концепцій розвитку управління бізнесом, проблем та перспектив розвитку менеджменту в галузі охорони здоров’я.

Для науковців, освітян, менеджерів різних рівнів управління, а також усіх, хто цікавиться проблемами менеджменту та розвитком управлінської думки в Україні.

ББК 65.9(4УКР)290-2я43

© Міжрегіональна Академія управління
персоналом (МАУП), 2013

© ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2013

М. О. Левченко, М. С. Дученко Методика оцінки потенціалу розвитку туризму в регіоні	184	І. В. Гуріна Сучасний стан та перспективи роз- витку фармацевтичного ринку України.....	226
В. В. Баєв Менеджмент якості підприємств туристичної індустрії	187	Л. С. Головкова Системне управління корпорацією в контексті розвитку регіону	231
М. О. Левченко, В. М. Левченко Ефективність управління бізнес-процесами торговельного під- приємства	191	О. В. Баєва Біологічна природа керівництва та лідерства	236
Н. М. Левандовська Аналіз впливу факторів на основні економічні показники роботи підпри- ємства.....	195	В. М. Порожня Управління знаннями — потенціал інтелектуального капіталу в забезпеченні конкурентоспромож- ності підприємств галузі.....	240
О. М. Січкач Аналіз економічного потенціалу під- приємства по виробництву товарів народного споживання	198	А. О. Фісун Інноваційний менеджмент: перспектива інтенсивного розвитку економіки України.....	244
В. І. Гриценко Формування системи ефективного корпоративного управління в Україні	201	Т. В. Самойленко Реформи вищого образования в Украине: опыт и проблемы	249
Н. В. Недашковська Аналіз фармацевтичного ринку України в аспекті асортименту антиретровірусних препаратів ..	206	А. О. Білоус Соціально-психологічні виміри аналізу громадської активності та громадського лідерства	253
І. А. Корінчевська Принципи формування перспектив- ної моделі розвитку служби охорони здоров'я матері та дитини	211	К. В. Павлов Особенности управления экономикой в условиях воспроизводственных диспропорций	259
О. В. Баєва Підготовка керівних кадрів у сфері охорони здоров'я: міжнарод- ний досвід	215	И. И. Климкова Евроинтеграция в высшем образо- вании: о некоторых практических аспектах внедрения.....	263
Л. В. Старих Підготовка фахівців з маркетингу медицини та фармації відповідно до вимог освітньо-професійної програми	222	С. О. Прокоф'єва Розвиток компетенцій як основний об'єкт стратегічного управління персоналом	267

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Туристична індустрія значно впливає на розвиток ключових галузей економіки і є одним з найприбутковіших видів бізнесу в світі. За даними Всесвітньої туристичної організації, вона використовує приблизно 7 % світового капіталу, прямо або опосередковано забезпечує кожне 16-те робоче місце, обумовлює 11 % світових споживчих витрат і 5 % усіх податкових надходжень. Для прискореного розвитку туристичної індустрії в Україні необхідно створити ефективну систему управління туристичним бізнесом. Одним з напрямів ефективного управління має стати формування політики управління якістю підприємств туристичної індустрії.

Проблемами розвитку туристичної галузі займалися вітчизняні вчені: Г. Л. Азоєва, М. А. Ананьєва, Ю. Н. Арінцева, М. Б. Біржакова, Н. В. Буторова, Д. К. Ісмаєва, П. М. Зачиняєва, В. А. Квартальнова, М. Е. Немоляєва, Р. А. Фатхутдінова, Л. Ф. Ходоркова, А. Ю. Юданова та багато інших.

Державне регулювання туристичної індустрії спрямоване на забезпечення якості обслуговування відповідно до міжнародних стандартів. З цією метою на початку 2012 р. у Берні між керівництвом Швейцар-

ської федерації туризму та Радою з питань туризму та курортів було підписано протокол, за яким визначено основні заходи із впровадження в Україні європейської системи оцінки якості послуг в індустрії гостинності Q-label. Ця система була розроблена в 1997 р. у Швейцарії, а в 2007 р. вона була рекомендована HOTREC (Європейською асоціацією готелів і ресторанів) як єдина система якості для індустрії гостинності Європи. На сьогодні система діє в таких країнах, як Німеччина, Австрія, Люксембург, Греція, Латвія, Бельгія, знак якості отримало ряд підприємств Італії.

Рішення швейцарської сторони передати Україні право самостійно визначати рівень якості послуг у рамках загальноєвропейської системи свідчить про міжнародне визнання реформ української туристичної індустрії у сфері менеджменту якості [4, 1].

Комплексне управління якістю обслуговування туристів має включати такі складові:

- управління якістю передпродажного обслуговування, починаючи з моменту звернення клієнта в туристичну фірму до придбання ним путівки;
- управління якістю туристичних перевезень;

- управління якістю проживання туристів;
- управління якістю харчування туристів;
- управління якістю загально-го обслуговування відпочинку туристів відповідно до змісту туристичного туру.

Таким чином, якість обслуговування туристів є складним економічним об'єктом управління, що складається з сукупності незалежно функціонуючих підсистем.

Керівництво підприємств туристичної індустрії має визначити та документально оформити політику у сфері якості, яка передбачає визначення завдань, основних напрямів і цілей туристичної організації у сфері якості [5, 146].

У системах менеджменту якості застосовуються такі види документів:

- документи, що надають погоджену інформацію про систему менеджменту якості організації, призначену як для внутрішнього, так і зовнішнього користування; до таких документів належать керівництво з якості;
- документи, що описують, як саме система менеджменту якості застосовується до конкретного туристичного продукту, проекту або контракту; до такого типу документів належать плани якості;
- документи, що встановлюють вимоги — документи, що встановлюють технічні вимоги;
- документи, що містять рекомендації або пропозиції; до такого виду документів належать методичні документи;
- документи, що містять інформацію щодо послідовності виконан-

ня дій та процесів; такі документи можуть включати документовані процедури, робочі інструкції;

- документи, що містять об'єктивні свідоцтва виконаних дій або досягнутих результатів; до таких документів належать записи.

Кожна фірма визначає обсяг необхідної документації і її носіїв. Це залежить від таких факторів, як вид і розмір туристичної фірми, складність і взаємодія процесів, складність послуги.

Документації забезпечення менеджменту якості підприємства туристичної індустрії включають документи з якості та документи з підтвердження якості й підтвердження поліпшення якості.

Документація з якості включає: документацію із планування якості (стратегічного й оперативного); документацію з управління якістю (політика та цілі у сфері якості, керівництво з якості, документовані процедури управління), в яких сформульовані цілі і завдання у сфері якості, описана система управління на основі якості, організаційні процеси з урахуванням вимог ІСО 9001-2001. До документаційного забезпечення менеджменту якості підприємств туристичної індустрії належать також документи, що регламентують вимоги до туристичних послуг, процесів їх надання та контролю (внутрішні нормативні й технічні документи, і зовнішні нормативні й технічні документи).

Відповідальність за впровадження та дотримання основних положень політики якості туристичної фірми несуть її власники та керівництво. Саме вони, використовуючи основ-

ні методи та функції менеджменту, мають забезпечити її роз'яснення і доведення до всіх структурних підрозділів і працівників підприємства туристичної індустрії.

Політика у сфері якості туристичних послуг має бути спрямована на реалізацію таких основних завдань: задоволення споживача з погляду професійних стандартів та етики, безперервне підвищення якості послуги, облік вимог суспільства і захисту навколишнього середовища, ефективність надання послуги.

Реалізація основних завдань із дотримання політики якості при наданні підприємством туристичних послуг має бути покладена на обслуговуючий персонал, діяльність якого пов'язана з виявленням і реєстрацією претензій, скарг, рекламаций з боку споживачів послуг; здійсненням заходів, спрямованих на їх усунення та попередження.

На керівництво туристичної фірми та керівників її структурних підрозділів має бути покладена відповідальність за управління системою внутрішнього аудиту та системою перевірки дотримання та виконання управлінських рішень політики якості організації [3, 167].

У системі якості мають бути чітко визначені повноваження, відповідальність і взаємодія всього персоналу туристичної організації, виконання послуг і контролю діяльності, що впливає на якість послуг.

Систему якості, розроблену відповідно до вимог міжнародних стандартів серії ISO 9000, періодично має аналізувати керівництво сервісної організації для того, щоб можна було переконатися у її відповідності

встановленим вимогам та ефективності. Аналіз, що проводиться керівництвом, зазвичай включає оцінку результатів внутрішніх перевірок, що проводяться представниками керівництва, відповідальними за функціонування системи [2, 216].

Для досягнення цілей у сфері якості керівник суб'єкта туристичної індустрії має визначити структуру системи ефективного управління. Сервісна організація має визначати вимоги до внутрішньої перевірки якості надання туристичних послуг, забезпечити необхідними засобами контролю і призначити спеціально навчених співробітників для її проведення.

Система внутрішнього аудиту якості надання туристичних послуг має включати контроль, оцінку якості обслуговування туристів, яку повинен проводити персонал, не відповідальний за виконання робіт.

Кожний суб'єкт туристичної індустрії, задіяний у процесі надання туристичних послуг, окремо розробляє документально оформлену систему якості, що забезпечує відповідність послуги встановленим вимогам. Документаційне забезпечення системи управління якістю має включати: плани та керівництва з якості; перелік необхідного контрольно-вимірювального та технологічного обладнання, матеріальних ресурсів, положення та інструкції з підбору кваліфікованих кадрів для забезпечення необхідної якості послуг; визначення прийнятних стандартів з погляду закладених у них показників і вимог, у тому числі вимоги, що містять суб'єктивний елемент; звіти з якості туристичних послуг.

Менеджмент якості турагента, як суб'єкта туристичної індустрії, передбачає ефективну взаємодію зі споживачем, яка включає інформацію щодо: характеристики туристичної послуги, доступності та витратах часу на її надання; очікуваної вартості туру; співвідношення між якістю послуги, умовами її надання та вартістю; можливості впливу споживачів на якість послуги; адекватних і досяжних засобів для ефективного спілкування споживача з турагентом; можливості отримання оцінки якості послуги споживачем; встановлення взаємозв'язку між запропонованою послугою і реальними потребами споживача.

Сервісна організація повинна встановити процедури розробки, затвердження, ведення і забезпечення всіма документами і даними, що належать до системи менеджменту якості. Документація має бути розглянута і затверджена повноважною особою до її введення в дію. Усі складові, вимоги і положення системи якості, прийняті суб'єктом туристичної індустрії, мають бути систематизовані, впорядковані та документовані у вигляді планів, методик, стандартів, інструкцій і протоколів.

Якість туристичного продукту характеризується якістю послуг і культурою обслуговування. Якість виражається через систему показни-

ків, що відображають різні види діяльності із обслуговування туристів.

На якість туристичного обслуговування впливають такі фактори: політика держави у галузі туризму; гнучкість системи керування; рівень капітальних вкладень у розвиток інфраструктури; природно-кліматичні умови; культурно-історичні цінності; психологічні; специфічні потреби туристів; компетенція персоналу підприємства туристичної індустрії; культура праці та поведінки співробітників; імідж підприємства [1, 34].

Література

1. Гамов В. Г., Старичкова Н. В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме. — Владивосток: Изд-во Владивост. гос. ун-т эконом. и сервиса, 2010.
2. Гуляев В. Г. Контракты, договоры, соглашения и формуляры в туристской деятельности: Учеб.-практич. пособие. — М.: ПРИОР, 1998. — 336 с.
3. Дехтярь Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2003. — 256 с.
4. Европейская система качества будет внедрена в Украине // proHotelia Гостиничный бизнес on line// <http://prohotelia.com.ua/2011/02/q-label/>
5. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). — М.: Экономика, 2000. — 207 с.