

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ МЕНЕДЖМЕНТУ В УКРАЇНІ

*Матеріали V науково-практичної конференції, присвяченої
25-річчю Міжрегіональної Академії управління персоналом,
м. Київ, МАУП, 17 грудня 2013 р.*

Київ
ДП “Видавничий дім “Персонал”
2014

Рецензенти: Г. А. Дмитренко, д-р екон. наук, проф.
О. І. Радзійський, д-р екон. наук, проф.
Н. Д. Чала, канд. екон. наук, доц.

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 1 від 29.01.14)*

Видання здійснене в рамках проекту
“Наукові праці МАУП”

Концептуальні засади формування менеджменту в Україні: Матері-
К65 али V наук.-практ. конф., присвяченої 25-річчю МАУП, м. Київ, МАУП,
17 груд. 2013 р. / Уклад. О. В. Баєва, Н. М. Терещенко, Н. І. Новальсь-
ка. – К.: ДП “Вид. дім “Персонал”, 2014. – 260 с. : іл. — Бібліогр. в кінці
ст.

До збірника увійшли доповіді пленарних та секційних засідань V науково-практичної конференції “Концептуальні засади формування менеджменту в Україні”. Розглядаються питання управління стратегічним зростанням конкурентоспроможності підприємств, сучасних аспектів управління персоналом, управління освітою та методи 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

ЗМІСТ

Баєва О. В.

Психофізіологічні особливості управління в умовах глобальної макроекономічної нестабільності 5

Денисенко М. П.

Сучасні тенденції управління якістю послуг у сфері туризму 13

Сладкевич В. П.

Концептуальні підходи до визначення ролі та змісту стратегічного управління 17

Баєв В. В.

Формування системи управління якістю на туристичних підприємствах України 26

Новальська Н. І.

Використання інтерактивних технологій в організації проведення практичних занять з дисципліни “Загальний менеджмент” 30

Бірдус Л. В.

Негативний вплив електромагнітного випромінювання на здоров'я і працездатність людини 34

Суліма Н. М., Якимовський Р. В.

До питання методики оцінювання рівня економічної безпеки підприємства 38

Колтаков В. М.

Проблеми в підготовке specialistов стратегического уровня 42

Андрейчук У. В.

Управлінські інновації як шлях подолання внутрішніх та зовнішніх загроз підприємства 50

Філіппов М. І., Гавришук Т. Б.

Стан та перспективи розвитку конкурентоспроможності підприємств легкої промисловості України 53

Дьолог Т. І.

Стратегічне планування: сутність, принципи та етапи 61

Баєв В. В.

Аналіз тенденцій розвитку туристичної галузі України в умовах глобальної нестабільності 66

Лазоренко Л. В.

Стратегічне управління фінансовою діяльністю підприємств 72

Чернявський А. Д., Коноплястий Є. В.

Інноваційна стратегія управління екологічною системою міста Києва 77

Могилко В. О., Кочетова К. А.,

Перець Б. В.

Основні принципи оцінки конкурентоспроможності підприємства 82

Яценко О. А., Догадіна В. Ю.,

Співакова Н. О.

Сутність матричних методів аналізу 88

Осипчук Д. Г.

Напрями стратегічного розвитку економіки України 93

Головач Н. В.

Актуалізація професії сучасного фахівця з управління персоналом та економіки праці 99

Дорошенко Л. С.

Формування регіональних ринків праці як напрям

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ УКРАЇНИ

Сталий розвиток туризму в Україні в умовах зовнішнього середовища, що постійно змінюється та долає період глобальної нестабільності, висуває вимоги щодо якості туристичного продукту та менеджменту кожного конкретного туристичного підприємства.

Міжнародний стандарт ISO 9001:2008 та згармонізований до нього чинний в Україні ДСТУ 9001–2009 сприяли прийняттю процесного підходу під час розроблення, запровадження та поліпшування результативності системи управління якістю з метою підвищення задоволеності замовника виконанням його вимог [1, 4]. Проте з 1 травня 2013 р. Наказом Мінекономрозвитку від 28 листопада 2012 р. за № 1355 в Україні прийнято та надано чинності ДСТУ ISO 9004:2012 “Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю”, який є тотожним міжнародному стандарту ISO 9004:2009 “Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach” [2, 5].

Переваги на конкурентному ринку міжнародного туризму можна досягти за умови впровадження інтегрованих систем управління, ви-

користовуючи в системі управління якістю поряд із стандартами серії ISO 9000 інших стандартів. Зважаючи на проведений аналіз якості сфери туризму в Україні, першочерговим завданням є вирішення питання щодо задоволення споживачів туристичним продуктом, тому в розширену модель управління включено стандарти, орієнтовані на врегулювання скарг та спірних питань (ISO 10001-10003).

Використання для системи управління якістю стандартів ДСТУ ISO 9004:2012, ISO 9004:2009 передбачає систематичне та безперервне поліпшення всієї діяльності туристичного підприємства та дає змогу у процесі управління зважати на потреби та очікування всіх зацікавлених сторін.

Відповідно до п. 3.3.7 ДСТУ 9000-2007 “Системи Управління Якістю. Основні положення та словник” під зацікавленою стороною (interested party) розуміють особу чи групу осіб, які зацікавлені в діяльності або успіхові організації [3]. Зацікавлені сторони у сфері якості комплексного туристичного продукту, їх потреби та очікування представлено на рисунку.

Управлінське рішення щодо впровадження на туристичному підпри-

ємстві системи управління якістю приймають власники з вищим керівництвом організації.

Процедура формування системи управління якістю туристичного підприємства має включати відповідні етапи її розробки, створення та впровадження.

Перший етап — прийняття керівництвом туристичного підприємства рішення про впровадження системи управління якістю, призначення відповідального за процес, на якого буде покладено загальну відповідальність, спрямовування та контролювання діяльності щодо його функціонування.

Другий етап — створення робочої групи для розробки і впровадження СУЯ, затвердження календарного плану впровадження системи управління якістю. До складу робочої групи входять: відповідальний за процес; відповідальні за процеси — керівники структурних підрозділів з усіх напрямів діяльності туристичного підприємства; заступник директора з фінансово-економічних питань.

Третій етап — інформація співробітників туристичної організації щодо переваг системи управління якістю з проектами документів “Політика з якості”, “Настанова з якос-



Потреби та очікування зацікавлених сторін діяльності туристичного оператора

ті”, проектами нових посадових інструкцій.

Четвертий етап — планування діяльності з упровадження системи якості. Під час планування СУЯ рекомендується використовувати стратегічні, тактичні та оперативні плани. До продуктів стратегічного планування відносять: формулювання місії, бачення, цінностей, настановних принципів СУЯ, структуру управління в туристичній організації; аналіз ситуації на туристичному ринку; план дій; планування фінансів та ресурсів; оцінювання. Тактичні плани СУЯ містять тактичні цілі, розподіл відповідальності і повноважень, необхідні ресурси, терміни розробки, визначення інструментів моніторингу та перевірки, контрольні точки на стадіях розробки, перелік методик процесів відповідно до “Настанови з якості”, методи коригування плану СУЯ, методи перевірки досягнення поставлених цілей.

П’ятий етап — аналіз фактичного стану діючої документації, її складу і змісту; визначення переліку процесів системи управління якістю туристичного оператора. Робоча група під час опису процесів повинна з’ясувати їх відповідність стандартам ДСТУ 9001-2009 та ДСТУ ISO 9004:2012.

На шостому етапі розробляється і впроваджується документація системи управління якістю туристичного підприємства, оперативного впровадження та організації аудиту СУЯ.

Під час впровадження, функціонування та поліпшення системи управління якістю на туристичному підприємстві слід визначити страте-

гію та політику. Відповідно до п. 3.2.5 ДСТУ 9000-2007 “Системи Управління Якістю. Основні положення та словник” політику у сфері якості зазвичай узгоджують із загальною політикою організації [3].

Відповідно до п. 5.3 “Політика у сфері якості” стандартів ДСТУ 9001-2009 “Системи Управління Якістю. Вимоги” та ISO 9001:2008 найвище керівництво має забезпечувати такі вимоги щодо політики у сфері якості: відповідність предмета діяльності організації; мати зобов’язання щодо задоволення вимог і постійного поліпшування результативності системи управління якістю; бути основою для встановлення та перегляду цілей у сфері якості; бути зрозумілою та поширеною в межах організації; бути об’єктом критичного аналізування стосовно її постійної придатності [1, 4].

Стандарти ДСТУ ISO 9004:2012 та ISO 9004:2009 визначають, що, формуючи стратегію та політику туристичного підприємства, вище керівництво, за узгодженням із власниками, має встановити та постійно підтримувати місію, бачення та цінності організації [2, 5]. Стандарт ISO 9004:2009 визначає місію організації як опис того, навіщо існує організація [5].

Таким чином, організаційні засади впровадження системи управління якістю на туристичних підприємствах України — це послідовний процес, що складається з шести етапів та передбачає розробку, прийняття та впровадження певного переліку документації СУЯ: “Політика з якості”; “Настанови з якості”; “Управління документацією”; “На-

станови щодо здійснення аудитів систем управління”.

Підвищенню задоволеності споживачів комплексного туристичного продукту, контрагентів та агентів туристичного оператора має сприяти інтеграція СУЯ із стандартами ISO.

Література

1. ДСТУ 9001-2009 “Системи Управління Якістю. Вимоги” [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.ukrccsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325--2009-
2. ДСТУ ISO 9004:2012 “Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю” [Електронний ресурс]. — Режим доступу: document.ua/upravlinnja-zadlja-dosjagnennja-stalogo-uspihu-organizaciyi.-nor24660.html
3. ДСТУ 9000-2007 “Системи Управління Якістю. Основні положення та словник” [Електронний ресурс]. — Режим доступу: document.ua/sistemi-upravlinnja-jakistyu-osnovni-polozhennja-ta-slovník-nor14237.html
4. ISO 9001:2008 Quality management systems — Requirements [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=46486
5. ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach [Електронний ресурс]. — Режим доступу: www.iso.org/iso/ru/catalogue_detail?csnumber=41014