

- науково-практичної конференції (Київ, 18 березня 2010 р.) / За редакцією М.Л. Смульсон, Л.М. Зінченко. – К., 2010. – С. 31-35.
7. Ложкін Г.В. Психологічний потенціал успішної особистості / Г.В. Ложкін // Успішність особистості: потенціал та обмеження: Тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 18 березня 2010 р.) / За редакцією М.Л. Смульсон, Л.М. Зінченко. – К., 2010. – С. 31-35.
 8. Атестаційний вісник // Науковий світ. – 2010. - №№ 2-7.
 9. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влад: Указ Президента України № 1085/2010 від 9 грудня 2010 року із змінами // Урядовий кур'єр від 14.12.2010. – № 234.
 10. Управління статистики у м. Севастополі [Електронний ресурс] / Офіційний сайт. – Режим доступу: www.sevstat.sevinfo.com.ua . – Заголовок з екрану.

УДК 338.48:005.9 (048)+333.67

Баєв В.В.,
доктор філософії в галузі економіки,
Міжрегіональна академія
управління персоналом, м. Київ

ЕКОНОМІКО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ТУРИЗМУ

У статті розглянуто використання економічних та організаційних методів в системі регулювання якості надання туристичних послуг на державному, регіональному рівнях та рівні суб'єкта туристичної індустрії.

В статье рассмотрено использование экономических и организационных методов в системе регулирования качества предоставления туристических услуг на государственном, региональном уровнях и уровне субъекта туристической индустрии.

In the article the use of economic and organizational methods is considered in the system of adjusting of quality of grant of tourist services on state, regional levels and level of subject of tourist industry.

Постановка проблеми. Законом України «Про туризм» та Державною цільовою соціальною програмою розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011-2022 роках передбачені стратегічні напрямки розвитку туризму в ході євроінтеграційних процесів. Проте, частка від туризму в національному ВВП залишається на порядок нижче, ніж в інших європейських країнах. В структурі туристичного ринку України переважає пасивний туризм, що зумовлює відтік національної грошової одиниці з країни.

На перший план виходить проблема забезпечення конкурентоздатності туристично-рекреаційного комплексу України, яке

безпосередньо пов'язано з впровадженням у національну туристичну сферу сучасних принципів тотального управління якістю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Наукові праці О.В. Апілат, Л.В. Баумгартена, Г.К. Бедрадіної, В.В. Биковського, В.Г. Гамова, В.Г. Герасименко, Г.М. Дехтярь, І.А. Мейланової, Є.В. Ополченова, І.Н. Рубанової, І.О. Сидоренко, І.Ю. Швець, А. Haghkhan, М.А. Shahbazipour, N. Teodorescu, Ulrike Kuhnhenн зробили значний внесок у вивчення проблеми управління якістю туристичних послуг та дослідженню проблем менеджменту якості в діяльності суб'єктів туристичної індустрії. Однак, на сьогодні в Україні недостатньо вивчено організаційно-економічні засади функціонування туристично-рекреаційної галузі, не конкретизовано економічні методи управління якістю в сфері туристичної індустрії.

Мета статті. Метою дослідження є розробка науково-концептуальних засад формування організаційно-економічних принципів системи управління якістю в туристичній сфері України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Переважна більшість науковців класифікують методи управління якістю за такими чотирма типами: економічні; матеріального стимулювання; організаційно-розпорядливі та виховні [2, с.51; 3, 198; 4, с. 55]. Проте, на нашу думку, методи матеріального стимулювання є різновидом економічних методів, а виховні методи використовуються з метою формування індивідуальної та групової свідомості, тому їх доцільно віднести до соціально-психологічних методів. Тому, в даному науковому дослідженні викладено авторський погляд на економіко-організаційні методи управління якістю на прикладі туристичної галузі.

Розвиток системи управління якістю в туристичній сфері обумовлює необхідність використання різних типів методів на всіх рівнях управління - державному, регіональному рівнях та на рівні суб'єкта туристичної індустрії. Основні типи методів управління якістю представлено на рис. 1.



Рис. 1. Методи управління якістю

Організаційно-розпорядчі методи чинять вплив на менеджмент якості суб'єктів туристичної індустрії та на якість туристичного продукту через необхідність виконання та дотримання обов'язкових вимог (рис. 2).

На державному рівні до них належать засоби організаційного регламентування, що реалізуються через вимоги щодо якості надання туристичних послуг. Провідну роль у державному організаційному регламентуванні якості в сфері туризму відіграють закони, які є основними при регулюванні відносин у сфері забезпечення якості продукції/послуги: Закон України «Про туризм», Закон України «Про ліцензування певних видів діяльності», Закон України «Про стандартизацію»; Закон України «Про підтвердження відповідності»; Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності».

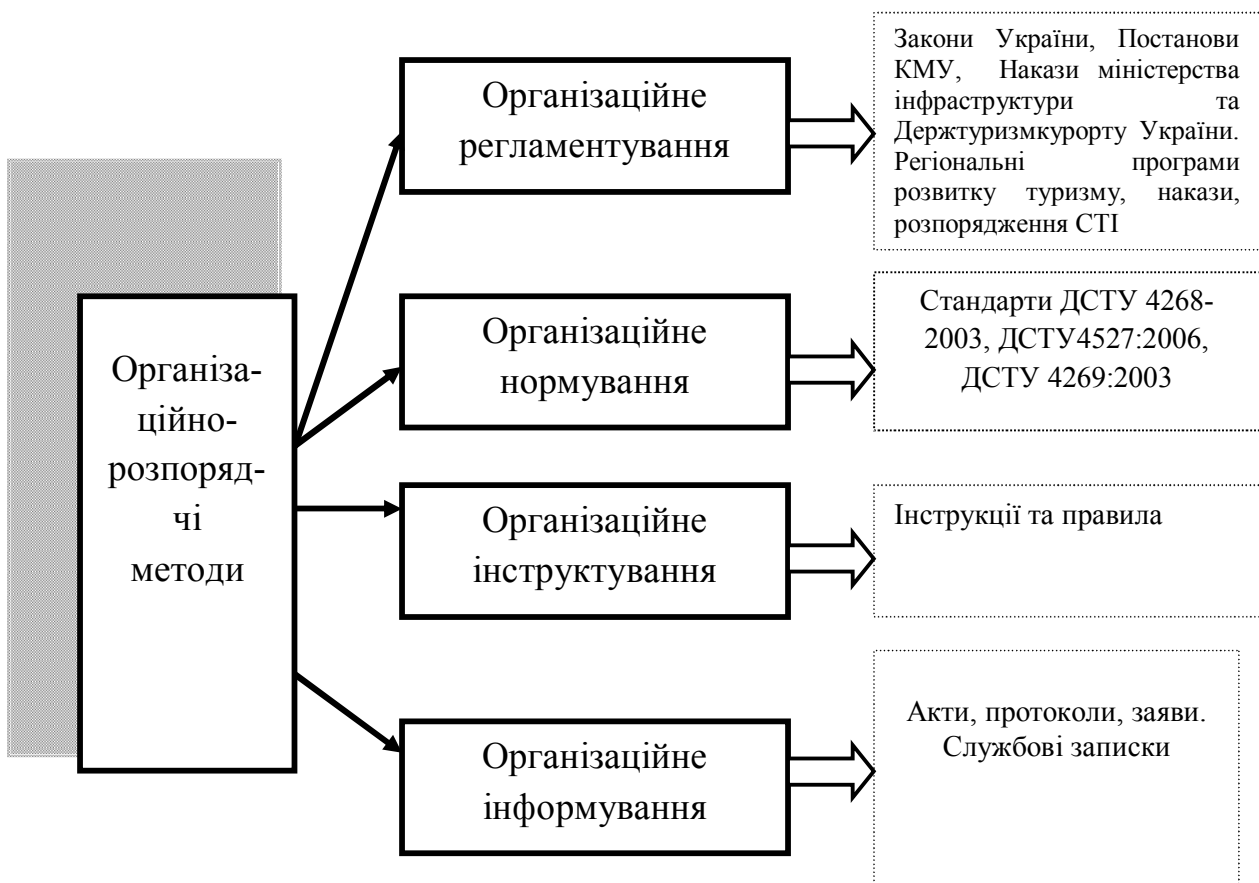


Рис. 2. Організаційно-розпорядчі методи управління якістю в сфері туризму

На регіональному та місцевому рівні менеджмент якості суб'єктів туристичної індустрії реалізується через затверджені в установленому порядку Програми розвитку регіонального туризму [4, с.14].

На рівні суб'єкта туристичної індустрії організаційно-розпорядливі методи охоплюють способи впливу, що реалізуються через накази та рішення керівника туристичної фірми, програми з підвищення якості та

договори рецептивного туроператора з турагентами, тощо. До методів організаційного нормування управління якістю в сфері туризму відносяться вимоги стандартів ДСТУ 4268-2003, ДСТУ 4527:2006, ДСТУ 4269:2003. Для дотримання вимог, що висувуються до якісного туристичного продукту, суб'єкти туристичної індустрії широко використовують методи організаційного інструктування, які реалізуються через інструкції та правила.

Методи організаційного інформування широко застосовуються при проведенні зовнішнього та внутрішнього аудиту якості надання туристичних послуг. До цих методів також відносяться службові записки щодо відстеження, аналізу та прийняття управлінських рішень за результатами опитувань туристів, які отримали послуги, їх відгуках в Інтернет мережі.

Економічні методи менеджменту представляють собою сукупність способів економічного впливу на організації та їх персонал, за допомогою яких досягається задоволення колективних та індивідуальних потреб на всіх ієрархічних рівнях.

Менеджмент фінансів в системі менеджменту якості передбачає розробку прогресивних економічних методів для підтримки і заохочення поліпшення діяльності організації. До таких методів відносяться бізнес-планування, аналіз і оцінювання витрат на якість тощо.

Економічні аспекти менеджменту якості в стандартах ISO серії 9000 визначені як рекомендації з поліпшення діяльності (ISO 9004), так і як вимоги до системи менеджменту якості, дотримання яких в організації є обов'язковим (ISO 9001) [5, с.14].

В менеджменті якості в сфері туризму використання економічних методів націлено на такі чинники:

- спонукання суб'єктів туристичної індустрії до вивчення та задоволення потреб споживачів туристичного продукту;
- дотримання умов державних стандартів;
- впровадження економічних санкцій: за недотримання вимог стандартів та умов договорів рецептивного туроператора з турагентами, з постачальниками послуг; порушення умов договорів між туроператором та турагентом та недодержання умов, зазначених у ваучерах на туристичне та екскурсійне обслуговування.

До числа економічних методів відноситься також розробка правил та процедур відшкодування збитків споживачеві туристичного продукту за неякісно надані послуги.

Як і організаційно-розпорядчі, економічні методи менеджменту якості в сфері туризму постають як сукупність способів впливу на державному, регіональному рівнях та на рівні конкретного суб'єкта туристичної індустрії.

На державному рівні система економічних методів управління представляє собою сукупність взаємопов'язаних типових економічних методів: індикативне планування та цільові державні програми; державне регулювання; грошово-кредитна та фінансова політика; захист і заохочення конкуренції, антимонопольна політика; вплив на ринкове ціноутворення; оподаткування доходів підприємств, організацій та особистих доходів громадян; економічне стимулювання [6, с. 354].

Індикативний план має рекомендаційний характер, основним завданням якого є координація державних ресурсів. До найбільш визнаних індикативно-планових методів можна віднести:

- прогнози і перспективні плани економічного й соціального розвитку, а також екологічної безпеки;
- комплексні національні та регіональні програми розвитку туризму;
- маркетингове прогнозування міжнародного та національного туристичного ринків.

На рівні суб'єкта туристичної індустрії до економічних методів управління якістю відносять бюджет, економічні плани, матеріальне стимулювання та статистичні методи. Всі ці методи діють на менеджмент якості керованого об'єкту не прямо, а опосередковано.

Розробку та впровадження економічних методів в систему менеджменту якості доцільно проводити в шість етапів: визначення мети впровадження економічних методів в систему якості; навчання персоналу; вибір напрямку робіт в області економіки якості; створення документів, що регламентують діяльність в області економіки якості; апробація вибраного методу на прикладі декількох структурних підрозділів або декількох процесів системи менеджменту якості; повномасштабне впровадження [5, с. 16].

Бюджет суб'єкта туристичної індустрії забезпечує чіткість та цілеспрямованість діяльності організації в сфері дотримання всіх позицій менеджменту якості. Бюджет виконує функції оперативного фінансового плану, який відображає розпис всіх надходжень та видатків, в тому числі на менеджмент якості.

Економічний план представляє собою комплексну модель основних економічних показників або параметрів майбутнього стану окремих сфер діяльності підприємства, а також шляхів, способів і ресурсів, необхідних для їх досягнення [7, с. 212].

При формуванні бюджету та економічних планів широко використовуються методи економічного аналізу та статистичні показники. Розрізняють абсолютний та відносний аналіз витрат та прибутків від управління якістю. Абсолютний аналіз управління якістю розглядається стосовно фіксованої тимчасової точки. В процесі відносного аналізу порівнюються два або більше заходів з поліпшення якості. Абсолютний та

відносний економічний аналіз ґрунтується на розрахунку та аналізі статичних та динамічних показників.

До статичних показників належать:

- прибуток за якістю - різниця між прибутком та витратами на управління якістю;

- норма прибутку - відсоткове співвідношення прибутку до витрат.

При використанні абсолютного економічного аналізу менеджмент якості суб'єкта туристичної індустрії може розглядатись як економічний, якщо прибуток та норма прибутку є додатними величинами. При використанні відносного економічного аналізу менеджмент якості розглядається з позицій економічності за певний період діяльності туристичної фірми або зіставлення результатів діяльності з іншими інвестиційними напрямками за обсягом та нормою прибутку.

До динамічних показників, які розраховуються та аналізуються в економічному аналізі менеджменту якості суб'єкта туристичної індустрії, відносяться кумулятивна вартість та динамічна норма прибутку. Кумулятивна цінність проекту з менеджменту якості туристичної фірми визначається як різниця між показниками щорічного дисконтного прибутку та сумарними витратами на впровадження та оптимізацію менеджменту якості. При цьому, динамічна норма прибутку розраховується як співвідношення між кумулятивною вартістю та сумою з наростаючим результатом щорічних витрат на управління та оптимізацію якості.

Витрати на менеджмент якості СТІ відображають вартість ресурсів (фінансових, матеріальних, людських), що залучаються для надання якісної комплексної туристичної послуги. В менеджменті якості СТІ витрати доцільно класифікувати за такими основними категоріями:

1. Сертифікація туристичних послуг
2. Ліцензування виробничої діяльності суб'єкта туристичної індустрії
3. Розробка положень, інструкцій та довідників з управління якістю
4. Зовнішній та внутрішній аудит якості туристичних послуг
5. Набір, добір, розвиток та мотивація персоналу СТІ.

Рішення про віднесення витрат, що становлять вартість якості, до тієї або іншої групи бюджету витрат туристичної фірми може прийматися відповідно до відповідей на прості логічні питання.

Дерево класифікації витрат на систему менеджменту якості в бюджеті СТІ представлено на рис. 3.

Статистичні методи можуть допомогти вимірювати, описувати, аналізувати, інтерпретувати та моделювати змінюваність в менеджменті СТІ та якості туристичного продукту, навіть за відносно обмеженої кількості даних. Статистичні методи управління якістю дозволяють виявити як випадкові, так і систематичні відхилення, а також дослідити причини їх виникнення. Настанови щодо застосування статистичних методів у системі управління якістю наведено в ISO/TR 10017 [1, с.5].

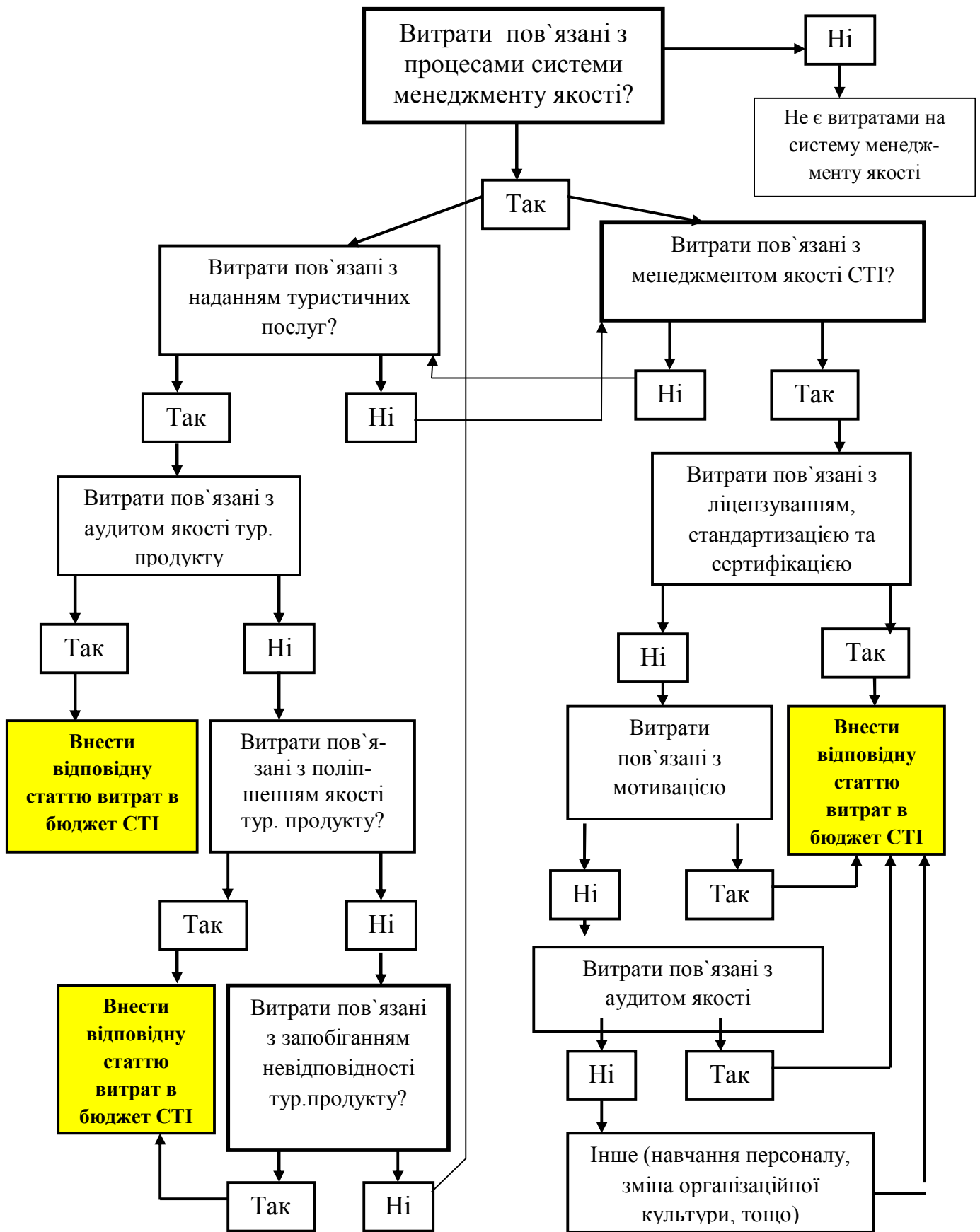


Рис. 3. Дерево класифікації витрат на систему менеджменту якості в бюджеті витрат СТІ

Методи мотивації персоналу вимагають встановлення способів та прийомів впливу керуючої системи на керовану. Вони передбачають заохочення працівників на надання якісної туристичної послуги та дотримання вимог СТІ щодо менеджменту якості. До таких методів відносять формування системи преміювання за високу якість, встановлення надбавок до заробітної платні. З іншого боку, керівництво суб'єкта туристичної індустрії має передбачити штрафні санкції за надання невідповідної туристичної послуги або за недотримання вимог, передбачених політикою якості.

Висновки. Таким чином, проведене дослідження свідчить, що розвиток системи управління якістю в туристичній сфері обумовлює необхідність використання різних типів організаційних та економічних методів на всіх рівнях управління - державному, регіональному рівнях та на рівні суб'єкта туристичної індустрії.

Використані джерела інформації:

1. Національний стандарт України. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. ISO 9000:2005, IDT. ДСТУ ISO 9000:2007// К.: Держспоживстандарт.- 2008.- 29 с.
2. Алексеев В. Сравните свое предприятие с лучшими / В. Алексеев // Стандарты и качество. – 1998. – № 12. – С. 50–54.
3. Бурбела О.В. Управління якістю продукції як інструмент формування конкурентних переваг підприємства/ О.В.Бурбела, Ю.О.Шалагай, О.О.Захараш // Економічний простір.- 2011.-№ 48/1.- С.197-203
4. Забалдіна Ю.Б. Економічна діагностика та прогнозування розвитку регіонального ринку туристичних послуг: Автореф. дис. канд. екон. наук: 08.10.01 / Ю.Б. Забалдіна; Наук.-дослід. екон. ін-т М-ва економіки України. — К., 2006. — 20 с.
5. Скрипко Л.Е. Особенности построения систем менеджмента качества корпораций и холдингов / Л.Е. Скрипко // Методы менеджмента качества. - 2004. - №1. - С. 12-18
6. Малиновський В. Я. Державне управління: навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл. / В.Я. Малиновський [Вид. 2].- К.: Атіка, 2003.- 576 с
7. Кузьмін О.Є. Теоретичні та прикладні засади менеджменту: навч. посібник./ О.Є.Кузьмін, О.Г.Мельник.- 3-е вид.- Л.: Нац. ун-т «Львівська політехніка» (Інфор.-видав.центр «ІНТЕЛЕКТ»), 2007.-384 с.
8. Калашнік І.І. Контроль та управління якістю продукції на промислових підприємствах / І.І. Калашнік // Держава та регіони. Серія: Економіка і підприємництво. - 2009. - №1. - С. 53-58.