УДК 338.487:366

Л.М.Таратина, доц.,
И.З.Яхимович (доц., Санкт-Петербургская Академия управления и экономики)

ВОПРОСЫ КАЧЕСТВА В ТУРИЗМЕ

В 2008 году Россия должна стать членом Всемирной Торговой Организации (ВТО). Для всех российских компаний, как работающих на глобальном рынке, так и работающих только на национальном рынке, важным фактором является получение равных прав доступа своей продукции (товаров, услуг) к потребителю. Для этого всем предприятиям необходимо иметь подтверждение соответствия своей продукции международным стандартам качества серии ISO 9000. Указанное направление сертификации получило широкое распространение во всем мире благодаря тому, что ещё в марте 1987 г. Международной организацией по стандартизации (ISO, в русской транскрипции ИСО) был разработан единый комплекс требований к системам качества - международные стандарты серии ISO 9000 (ИСО 9000-9004). Их выпустило также Европейское экономическое сообщество как евронормы серии EN 29000-29004. От России в работе ISO участвует Федеральное Агентство по Техническому Регулированию и Метрологии (ФАТРиМ), бывший ГОССтандарт, который разработал аутентичную версию этих стандартов - ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования». Система ИСО 9001:2001 основана на 8 принципах менеджмента качества: фокус на клиента, лидерство, вовлечение людей, процессный подход, системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Стандарты ISO приняты в качестве национальных более чем в 150 странах, и на сегодняшний день общее количество предприятий во всём мире, сертифицированных по системе ISO 9000, уже намного превышает 500 тысяч, из них 50 тысяч составляют российские предприятия. Наличие добровольного сертификата ISO 9000 является знаком качества продукции или услуг для потребителя, дополнительной гарантией надежности, профессиональной компетентности исполнителя. Вместе с тем он служит одним из основных критериев выбора поставщиков товаров и услуг, а также гарантией качества оказываемых ими услуг.

Таким образом, получать сертификат ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001) – сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта, придется всем предприятиям, ставящим своей целью собственное существование после вступления России в ВТО.

В 1991г. была выпущена очередная версия – международный стандарт ISO 9004-2: 1991 «Управление качеством и элементы системы качества. Часть 2. Руководящие указания по услугам». В отличие от стандартов ISO 9000-9004 он фокусирует внимание на управлении качеством только услуги и устанавливает принципы и элементы систем качества для всех процессов, необходимых для обеспечения эффективности услуги, от маркетинга до ее предоставления, включая анализ услуги. Услуги включают: гостиничное хозяйство, транспорт, общественное питание, экскурсионное обслуживание, досуг и др.

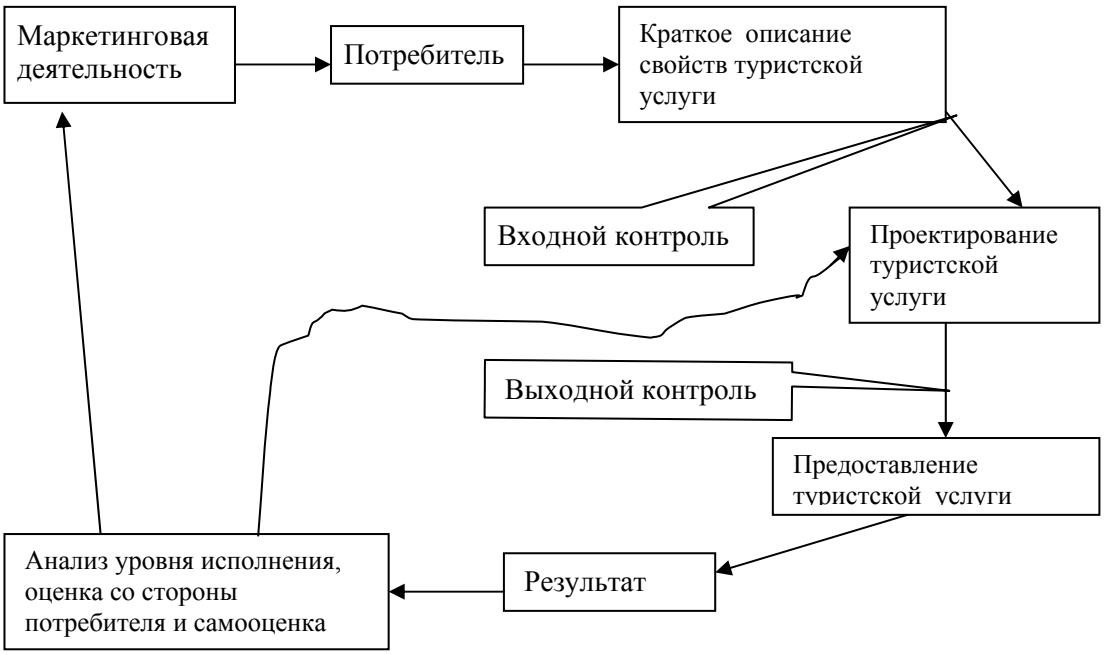

Рис. 1. Схема производственно-технологичного процесса туристской услуги

В 1994 году этот стандарт был введен в Польше, как польская норма PN-ISO 9004-2, а в 1997 г. - в Украине как Государственный стандарт ДСТУ ISO 9004-2-96. В России аналогичный стандарт пока отсутствует. Тем не менее, мы считаем необходимым привлечь научную общественность к обсуждению стандарта ISO 9004-2: 1991, непосредственно ориентированного на сертификацию туристского продукта и туристских услуг.

Стандарт состоит из трёх основных частей:

- особенности услуги,
- принципы системы качества,
- операционные элементы системы качества.

К особенностям услуги, на примере формирования туристского продукта можно отнести: сложность маршрута, привлекательность программы путешествия, психологический климат в группе, вид и категория средства размещения, выбор блюд и меню, цена, работа инструктора - проводника (сопровождающего группу), обеспечение безопасности и т.п.

Что касается принципов системы качества, то основная ответственность за качество услуг лежит на руководстве предприятия. На предприятии должны быть определены и документально оформлены ответственность (книга качества), полномочия и взаимосвязи персонала в выполняемой работе. Кроме того, должен быть создан документ, в котором изложены политика, задачи и обязательства в области качества. Следующий принцип системы качества – это материальные и людские ресурсы. Здесь прежде всего следует назвать проблему мотивации персонала как в материальном смысле (например, премии), так и без затрат (благодарность, грамота и т.п.). Кроме мотивации необходима также программа обучения персонала проблематике качества и методы оценки его (персонала) достижений.

Теперь об операционных элементах системы качества. В стандарте рассмотрено 4 операционных элемента системы качества: маркетинговая деятельность, процесс проектирования услуги, процесс представления услуги и анализ уровня выполнения услуги и его повышения. В качестве примера на рис. 1 показана схема производственно-технологичного процесса составленная с учётом операционных элементов системы качества по ISO 9004-2: 1991.