

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра Туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Давиденко І.В.

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2019 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**

зі спеціальності 242 Туризм

за освітньою програмою туризм

на тему: «Управління якістю надання туристичних послуг»

**Виконавець:**

студент факультету міжнародної економіки

\_\_\_\_\_ Лямова Марія Андріївна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник :**

\_\_\_\_\_ к.е.н. \_\_\_\_\_ (науковий ступінь, вчене звання)

\_\_\_\_\_ Нечева Наталя Валеріївна \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2019

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ</b> .....	7
1.1. Сутність та значення якості для підприємств туріндустрії.....	7
1.2. Особливості управління якістю послуг підприємств у сфері туризму.....	15
1.3. Критерії та методика оцінки якості готельних послуг .....	22
<b>РОЗДІЛ 2. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ БУТІК-ГОТЕЛЮ ДЖОКОНДА</b> .....	30
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика бутік-готелю «Джоконда».....	30
2.2. Оцінка якості туристичних послуг бутік-готелю «Джоконда».....	35
2.3. Характеристика та оцінка механізму управління якістю бутік-готелю «Джоконда».....	47
<b>РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ БУТІК-ГОТЕЛЮ «ДЖОКОНДА»</b> .....	53
3.1. Заходи, щодо підвищення якості туристичних послуг бутік-готелю «Джоконда».....	53
3.2. Пропозиції щодо удосконалення механізму управління якістю бутік-готелю «Джоконда».....	58
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	68
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	70
<b>ДОДАТКИ</b> .....	76

## ВСТУП

**Актуальність теми роботи.** В умовах інтеграції України в світовий економічний простір постає питання щодо підвищення конкурентоспроможності вітчизняних туристичних підприємств. Туристичним підприємствам стає складніше завойовувати прихильність споживачів і тим самим забезпечувати стабільний збут своїх послуг. Адже, на даний час існує багато підприємств, які пропонують подібні туристичні послуги. Тому й постає питання щодо забезпечення високої конкурентоспроможності туристичних підприємств.

Якість туристичних послуг є ключовим засобом конкурентної боротьби, завоювання й утримання позицій на туристичному ринку. Якість в туристичній індустрії є багатоплановим та всеохоплюючим поняттям. Так, воно охоплює якість туристичних продуктів фірми, якість обслуговування клієнтів, якість менеджменту на туристичному підприємстві. Від усіх зазначених вище складових залежить рівень задоволеності споживача туристичних послуг. Якість туристичних послуг відіграє велике значення для успішного функціонування та розвитку підприємства. Якість туристичних послуг прямо впливає на рівень його конкурентоспроможності. Без належної якості туристичних послуг неможливий розвиток підприємства. Тому вітчизняним туристичним підприємствам необхідно залучати кваліфікованих кадрів та виділяти фінанси на забезпечення належного рівня якості туристичних послуг. В сьогodнішній реаліях лише високий рівень якості туристичних послуг здатний забезпечити перемогу в конкурентній боротьбі туристичному підприємстві.

Кожне туристичне підприємство повинне приділяти увагу щодо роботи над якістю своїх послуг. Лише за таких умов підприємство може успішно функціонувати, збільшувати обсяги продажу та отримувати високі прибутки. Для забезпечення високої якості туристичних послуг на підприємствах доречним є створення системи управління якістю. Наявність такої системи

дозволяє проводити систематичну роботу по управлінню якістю, її підвищенню та усунення виявлених відхилень.

**Об'єктом** дослідження є процес управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства.

**Предметом** дослідження є сукупність теоретичних і практичних положень організаційно-економічного характеру, спрямованих на удосконалення процесу управління якістю в бутік-готелі «Джоконда»

**Метою** кваліфікаційної роботи є розгляд та вивчення проблем аналізу якості у сфері надання послуг в сучасних економічних умовах.

**Завдання** дослідження:

- визначити сутність та значення якості для підприємств туризму
- дослідити особливості управління якістю послуг підприємств у сфері туризму
- вивчити критерії та методика оцінки якості готельних послуг
- дати загальну організаційно-економічну характеристику бутік-готелю «Джоконда»
- оцінити якість туристичних послуг бутік-готелю «Джоконда»
- охарактеризувати та оцінити механізм управління якістю бутік-готелю «Джоконда»
- запропонувати заходи, щодо підвищення якості туристичних послуг бутік-готелю «Джоконда»
- надати пропозиції щодо удосконалення механізму управління якістю бутік-готелю «Джоконда»

**Теоретико-методологічну основу** даної роботи склали концептуальний апарат, теоретичні положення і наукові принципи, розроблені вітчизняними та зарубіжними спеціалістами в сфері якості готельних послуг та економіки підприємств готельного господарства. Нормативно-правова та інформаційно-емпірична база дослідження була сформована на основі нормативно-законодавчих актів, статистичних матеріалів, розробок вітчизняних та закордонних вчених, а також результатів власних досліджень.

**Методи дослідження.** Основний методологічний прийом кваліфікаційної роботи – системно-структурний підхід, що дозволяє найбільш ефективно організовувати дослідження для виконання поставлених завдань. В роботі використані загальнонаукові методи порівняльного, функціонального аналізу, синтезу, класифікації, статистичних групувань, методи індукції і дедукції та інші.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують 8 підрозділів, висновків, списку використаної літератури і додатків.

**Публікації за темою кваліфікаційної роботи:** За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано тези:

1. Лямова М.А. Методи оцінки рівня якості туристичних послуг.: Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених (м. Одеса, 10 квітня 2019 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ, 2019. – 881 с.

## ВИСНОВКИ

В сучасних умовах готельна індустрія являє собою галузь із високим рівнем конкуренції. Все частіше ми стаємо свідками того, як відкриваються новий ресторан або готель. Нові концепції створюються з метою максимально повного задоволення потреб певних груп споживачів. Підприємства створюються, а через деякий час частина з них не витримує конкуренції і виходить з бізнесу.

Важливим відповідальним завданням для готелів є створення репутації підприємства високої якості обслуговування. Висока якість обслуговування гостей забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готелю, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалення форм і методів обслуговування, вивчення і впровадження передового досвіду, нової техніки і технології, розширення асортименту і вдосконалення якості надаваних послуг.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є розгляд та вивчення проблем аналізу якості у сфері надання послуг поселення.

У першому розділі розібрані основні теоретичні та науково-методичний підходи до таких визначень, як модель якості послуг та показники якості послуги, типологію ефективності елементів обслуговування, проаналізовано загальні форми і методи оцінки якості товарів і послуг, здійснена загальна характеристика методів збору даних стосовно до готельного господарства.

У процесі виконання роботи проведено комплексний аналіз господарської діяльності butik-готелю «Джоконда». Завданнями аналізу є:

1. Оцінка результатів господарської діяльності;
2. Встановлення сильних і слабких сторін готелю;
3. Виявлення причин зниження рівня заселення готелю.

У другому розділі докладно розібрані структура поселення в готелі «Джоконда» за останні три роки, проведено SWOT - аналіз. Грунтуючись на результатах проведеного аналізу в третьому розділі запропоновані заходи щодо вдосконалення управління якістю в butik-готелі «Джоконда».

В процесі аналізу на підставі опитування клієнтів в готелі один зі слабких моментів вказаний невисокий рівень сервісу. Відсутність служби займається моніторингом якості надаваних послуг і відсутність внутрішніх стандартів значно знижують рівень сервісу в Готелі. Тому першочерговим завданням бачиться вирішення організаційних питань щодо введення в організаційну структуру нового підрозділу, проведення моніторингу якості у слуг у готелі, виявлення слабких місць у внутрішній системі управління на тлі конкурентів.

В якості заходів щодо вдосконалення системи управління підвищення якості готельних послуг пропонуємо:

1. Створення Відділу менеджменту якості готельних послуг (2 штатні одиниці).
2. Проведення із залученням стороннього агентства дослідження "Таємний гість".
3. Проведення навчання за напрямом "Якість готельних послуг" як адміністративно - управлінського персоналу, так і просто покоївок.
3. Впровадження стандарту з оцінки якості прибирання номерів.
4. Проведення періодичного анкетування клієнтів з питань якості сервісу,
5. Організація на сайті гостьової книги з відгуками.

Впровадження системи менеджменту якості в Готелі, підвищення кваліфікації персоналу дасть додатковий економічний ефект у вигляді додаткового прибутку в розмірі 89,03 тис. грн. в рік. Економічна ефективність 14,2 %. В умовах високої конкуренції на ринку готельних послуг М. Пермі необхідно розвивати напрями додаткових послуг. Цей фактор один з головних при виборі клієнтів готелю. Як показало дослідження - основний контингент відвідувачів - це бізнес туристи. Потрібно розвивати додаткові напрямки послуг виходячи з переваг цієї цільової групи. До них пропонуємо віднести:

- 1) створення додаткового конференц-залу з найбільш затребуваною сьогодні ринком місткістю на 40 осіб.
- 2) відкриття сигарної кімнати.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм [Електронний ресурс]: Закон України. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. – Назва з екрану.
2. Ангелко І. Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної галузі в Україні / І. Ангелко // Український соціум. – 2014. – № 2 (49). – С. 71-79.
3. Апілат О.В. Підвищення якості послуг в туризмі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. екон. наук / Апілат Олена Віталіївна. – Харків, 2001. – 22 с.
4. Баєв В.В. Критерії якості комплексної туристичної послуги / В.В. Баєв // Держава та регіони : наук.-виробн. журн. / Класичний приватний університет Запоріжжя. – 2012. – № 3. – С. 67-71.
5. Баклан О.П. Сучасний критерій ефективності поліпшення менеджменту якості / О.П. Баклан // Актуальні проблеми економіки. – 2003. – № 9 (27). – С. 149.
6. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме / Л.В. Баумгартен. – М.: Академия, 2010. – 304 с.
7. Біль М.М. Організаційно-управлінський механізм забезпечення розвитку туристичної галузі країни / М.М. Біль // Державне будівництво. – 2016. – №1. – С. 33-39.
8. Галасюк С.С. Стандартизація, сертифікація туристичних послуг та ліцензування туристичної діяльності: навч. посібник / С.С. Галасюк. – Одеса: Астропринт, 2011. – 234 с.
9. Герасименко В.Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В.Г. Герасименко. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
10. Голубков Е.П. Современные тенденции развития маркетинга [Текст] / Е.П. Голубков // Журн. Маркетинг в России и за рубежом. – 2004. – № 1. – С. 3-18.



11. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві: навч. посіб. / О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладиженська. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
12. Дурович А.П. Менеджмент туризму: навчальний посібник / А.П. Дурович. – К. : Економіка та менеджмент, 2010. – 417 с.
13. Єрмаченко В.Є. Удосконалення системи збору первинних даних як одне із завдань забезпечення планування стратегічного розвитку туристичної галузі України / В.Є. Єрмаченко, Н.А. Дегтяр, С.В. Знахур // Актуальні проблеми економіки. – 2015. – № 3. – С. 401-414.
14. Жукова М.А. Менеджмент в туристическом бизнесе: учеб. пособие / М.А. Жукова. – М.: Кнорус, 2006. – 192 с.
15. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: теория и практика / А.С. Запесоцкий. – СПб.: СПбГУП, 2003. – 352 с.
16. Капушта И. Поддерживать законные ожидания потребителей [Текст] / И. Капушта // Журн. Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – № 9. – С. 71-77.
17. Кондо Й. Управление качеством в масштабах компании: становление и этапы развития / Й. Кондо; пер. с англ. Е.П. Маркова, И.Н. Рыбаков. – К.: «АДЕФ-Украина», 2007. – 256 с.
18. Кудла Н.Є. Управління якістю в туризмі [текст]: підручник. / Н.Є. Кудла – К.: «Центр учбової літератури», 2015. – 328 с.
19. Кузик С.П. Географія туризму: підручник для ВНЗ / С.П. Кузик. – К.: Туризм, 2013. – 412 с.
20. Лapidус, В. А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях [Текст] / В. А. Лapidус. – М. : Типография Новости, 2000. – 432 с.
21. Лужанська Т.Ю. Оцінка та напрямки удосконалення конкурентоспроможності туристичних підприємств / Т.Ю. Лужанська, С.А. Костенко, Е.Б. Катц, Г.Б. Будкевич // Економічний форум. – 2015. – № 4. – С. 258-267.
22. Мережко Н.В. Управління якістю: підручник / Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С. Ясинська. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун.-т, 2010. – 216 с.

23. Мілінчук О.В. Стандартизація вітчизняних туристичних послуг в контексті європейської інтеграції / О.В. Мілінчук, Ю.О. Кириєнко // Вісник Житомирського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки. – 2015. – № 2. – С. 169-174.
24. Осовська Г. В. Менеджмент організацій: для самостійного вивчення: навч. посібник (для студентів вищих навчальних закладів) / Г.В. Осовська, О.А. Косовський. – К.: Кондор, 2009. – 376 с.
25. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
26. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.iso.org/iso/iso\\_technical\\_committee?commid=375396](http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396).
27. Офіційний сайт Української асоціації якості [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.uaq.org.ua/>.
28. Оцінювання якості туристичних послуг [Текст] : матеріали 13-й междунар. науч.-практ. конф. / Ялта-Київ: АТМ України, 2013. – 208 с.
29. Перфінінко А.Ю. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / А.Ю. Парфінінко. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.
30. Савіцька О.П. Формування конкурентного потенціалу туристичних підприємств в умовах сталого розвитку / О. П. Савіцька, О.І. Новоставська, Н.В. Савіцька // Науковий вісник НЛТУ України. – 2015. – Вип. 25.9. – С. 166-172.
31. Сахно Є.Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч. посіб / Є.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
32. Солов'янчик А.В. Аналіз чинників, що впливають на рівень конкурентоспроможності підприємств ринку туристичних послуг / А.В. Солов'янчик // Науковий вісник Ужгородського національного університету.

Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. – 2015. – Вип. 5. – С. 130-133.

33. Ткаченко Т.І. Конкуренентоспроможність в туризмі як провідний напрям сталого розвитку // Науково-інформаційний вісник Академії наук вищої освіти України. – 2012. – № 2(79). – С. 96-104.

34. Ткаченко Т.І. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 728 с.

35. Харингтон Дж. Управление качеством в американских корпорациях / Дж. Харингтон. – М.: Экономика, 1999. – 272 с.

36. Цысарь А. Res-Q-Index возвращается [Текст] / А. Цысарь // Журн. новый маркетинг. – 2005. – № 7. – С. 92-97.

37. Цысарь, А. Internet - технологии в «Mystery Shopping» / А. Цысарь // Журн. управление персоналом. Отдел кадров. – 2005. – № 5. – С. 50-53.

38. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., випр. і доповн. – К.: Знання, 2007. – 471 с.

39. Эванс Дж.Р. Управление качеством: учеб. пособие для студ. вузов / Дж.Р. Эванс ; пер. с англ. под. ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 367 с.

40. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] / Интернет-проект «Энциклопедия маркетинга». – Режим доступа: [http://www.marketing.spb.ru/libmm/sales/serv\\_quality.htm](http://www.marketing.spb.ru/libmm/sales/serv_quality.htm). – 2014. – Загл. с экрана.

41. Akae Y. Quality Function Deployment on Total Quality Management and Future Subject. (QFD and TQM Series No. 1 (Japanese) [Text] / Y. Akae // Quality Control. – 1996. – Vol. 47, № 8. – P. 55-64.

42. Rappold J. Starting Your Mystery Shopping Business: business resources publications [Text] / J. Rappold. – Austin, Texas, 2002. – 271 p. 4.

43. UNWTO: <http://www2.unwto.org/>

44. Корпоративний сайт ресторану «Горець» / Режим доступу: [gorec.com.ua](http://gorec.com.ua) (дата звернення: 05.05.2019)

45. Електронні карти Google <https://www.google.com/maps> (дата звернення: 25.04.2019)
46. Герасименко В.Г. Державне регулювання сфери туризму України в контексті процесів євроінтеграції / За заг. ред. В.Г. Герасименко, О.Л.Михайлюк . — К.: ФОП Гуляєва В.М., 2019. — 332 с.
47. Нечева Н.В., Анікіна М.Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства // Н.В. Нечева, М.Ю. Анікіна//Науковий журнал «Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії», Запоріжжя 2017, випуск № 5 (11) 2017. – С.7-9
48. Нечева Н. В. Напрями удосконалення управління якістю послуг підприємств рекреаційної сфери» / Н. В. Нечева / Економіка та фінанси: наук. журн. – Vienna: East-West Association for Advanced Studies and Higher Education GmbH, 2015. – Р. 174-177.
49. Нечева Н. В. Концептуальні розробки ефективного механізму управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. Харків. нац. автомобілі.-дорож. ун-ту. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 1 (8). – Т. 2. – С. 39-43.
50. Нечева Н. В. Управління трудовими ресурсами як складова системи якості у підприємствах санаторно-курортного комплексу / Н. В. Нечева // Розвиток національної економіки: теорія і практика: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., Івано-Франківськ, 3-4 квіт. 2015 р. – Івано-Франківськ: ПНУіВСб Видавництво «Крок», 2015. – Ч. 2. – С. 220.
51. Семенов В. Ф. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Вісн. соц.-екон. дослідж.: зб. наук. пр. – О.: ОНЕУ, 2015. – С.214-220.
52. Семенов В. Ф. Ефективне управління трудовими ресурсами підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нечева // Економіка підприємства: сучасні проблеми теорії та практики: матеріали Четвер. міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 18 верес. 2015 р. – О.: Атлант, 2015. – С. 180-183.

53. Семенов В. Ф. Ефективність мотивації праці трудових ресурсів підприємств санаторно-курортного комплексу / В. Ф. Семенов, Н. В. Нєчева // Проблеми і перспективи розвитку підприємництва: зб. наук. пр. ХНАДУ. – Х.: ХНАДУ, 2015. – № 2 (9). – С. 127-133.

54. Семенов В. Ф. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія / В.Ф. Семенов, Н.В. Нєчева. – Бондаренко М.О., 2019. – 258 с.

## **ДОДАТКИ**

## ДОДАТОК А

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

СТВЕРДЖУЮЧИ

Керівника відділу з якості  
*найменування організації,  
 підприємства, установи)*  
*(директор, інше посадове  
 особа, уповноважена  
 затверджувати посадову  
 інструкція)*

Посадова інструкція керівника відділу з якості

\_\_\_\_\_

*(підпис) (розшифровка*

\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_ *підписи)*

\_\_\_\_\_

*(дата)*

### І. Загальні положення

1.1 керівник відділу з якості відноситься до категорії керівників, приймається на роботу і звільняється з роботи наказом директора підприємства за поданням

1.2 На посаду Керівника Відділу якості призначається особа, що має вищу професійну освіту за спеціальністю "Менеджмент" і стаж роботи за фахом у сфері менеджменту якості не менше 3 років або вищу професійну освіту, спеціальну підготовку в галузі менеджменту якості та стаж роботи за фахом не менше 5 років, з них не менше 2 років в області менеджменту якості.

1.3 керівник відділу з якості підпорядковується \_ \_ \_ \_ директору готелю

1.4 у своїй діяльності керівник відділу з якості керується:  
 нормативними документами в галузі менеджменту якості;  
 методичними матеріалами, що стосуються відповідних питань;  
 статутом підприємства;  
 правилами трудового розпорядку;

наказами та розпорядженнями директора підприємства;  
цією посадовою інструкцією.

1.5 Керівник Відділу з якості повинен знати:

законодавчі та нормативні правові акти,  
регулюючі діяльність в галузі менеджменту якості;  
міжнародні та міждержавні стандарти, європейські правила,  
директиви і норми, що встановлюють вимоги в області забезпечення якості;  
методичні та інші керівні документи підприємства з планування та контролю якості, аналізу витрат на якість;  
систему менеджменту якості, перспективи розвитку підприємства;  
порядок розробки довгострокових і короткострокових планів в області управління якістю, планів НДДКР по підвищенню якості виробленої продукції;  
методологію мотивації якісної праці;  
основи економіки, організації виробництва, праці та управління;  
передовий вітчизняний і зарубіжний досвід по досягненню високих показників якості;  
основи трудового законодавства;  
правила і норми охорони праці та техніки безпеки.

1.6. Під час відсутності Керівник Відділу а за якістю його обов'язки виконує в установленому порядку призначається заступник, який несе повну відповідальність за належне виконання покладених на нього обов'язків.

## **II. ФУНКЦІЯ**

На керівника відділу за якістю покладаються такі функції:

- 2.1 Організація робіт з менеджменту якості на підприємстві.
- 2.2 Організація навчання персоналу, підвищення кваліфікації співробітників.
- 2.3 Здійснення керівництва підлеглими співробітниками.
- 2.4 Забезпечення здорових і безпечних умов праці для підлеглих виконавців, контроль за дотриманням ними вимог законодавчих та нормативних правових актів з охорони праці.

## **III. ПОСАДОВІ ОBOB'ЯЗКИ**

Для виконання покладених на нього функцій керівник відділу з якості зобов'язаний:

- 3.1 Здійснювати організацію робіт з менеджменту якості на підприємстві.
- 3.2 управляти діяльністю підрозділів підприємства з виконання вимог системи менеджменту якості.
- 3.3 Організовувати розробку довгострокових і короткострокових планів розвитку підприємства в області управління роботами по забезпеченню та поліпшенню якості науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт



(НДДКР), спрямованих на підвищення якості і конкурентоспроможності виробленої продукції.

3.4 Здійснювати керівництво роботами по аналізу причин виникнення дефектів, порушень технологічних процесів, погіршення якості робіт, випуску неякісної продукції та розробці пропозицій щодо їх усунення.

3.5 Організовувати розробку заходів щодо підвищення якості продукції та контролює їх виконання.

3.6 Координувати розробку прогнозних показників поліпшення якості виробленої продукції на перспективу.

3.7 організовувати і брати участь в розробці нормативних і методичних документів в області управління якістю.

#### **IV. ПРАВО**

Керівник відділу з якості має право:

4.1 знайомитися з проектами рішень керівництва підприємства в галузі менеджменту якості.

4.2 Брати участь в обговоренні питань, пов'язаних з виконанням ним посадових обов'язків.

4.3 вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо поліпшення діяльності підприємства.

4.4 Підписувати і візувати документи в межах своєї компетенції.

4.5 Здійснювати взаємодію з керівниками всіх структурних підрозділів підприємства, отримувати необхідну (для виробничих цілей) інформацію і документи.

4.6 Вносити пропозиції про заохочення або накладення стягнень на підлеглих йому співробітників.

4.7 Вимагати від керівництва підприємства сприяння у виконанні своїх посадових обов'язків і прав.

#### **V. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

Керівник Відділу з якості несе відповідальність:

5.1 За невиконання (неналежне виконання) своїх посадових обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією, у межах, визначених чинним трудовим законодавством.

5.2 за вчинені в процесі здійснення своєї діяльності правопорушення - в межах, визначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством.

5.3 за заподіяння матеріального збитку-в межах, визначених чинним трудовим, кримінальним і цивільним законодавством.

Керівник структурного \_\_\_\_\_  
*підрозділи (підпис) (розшифровка підпису)*

Віза

З інструкцією ознайомлений: \_\_\_\_\_  
*(підпис) (розшифровка підпису)*

\_\_\_\_\_  
(дата)

## ДОДАТОК Б

Анкета для гостей бутік-готелю «Джоконда»

Шановні гості!

Ми будемо Вам дуже вдячні, якщо Ви заповните цю анкету, яка, як ми сподіваємося, допоможе нам поліпшити якість обслуговування у нашому готелі.

Ви приїхали до Одеси:
автотранспорт
авіатранспорт
залізничний
На Вашу думку у номері бракує:
сейф
охоронна сигналізація
холодильник
кондиціонер
міні-бар
Мета вашого візиту:
ділова поїздка
туризм
інше
Ви зупинялися у нас раніше?
так
ні
Ви вибрали нашу готель:
за рекомендацією
реклама
через турагенство
Як Ви забронювали номер:
самостійно
через турагента
не бронював(а)

Ваша пропозиція \_\_\_\_\_

