

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВА: СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ

МАТЕРІАЛИ
ВОСЬМОЇ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
КОНФЕРЕНЦІЇ

Одеса
Видавець Бондаренко М. О.
2019

ПРОБЛЕМИ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

В умовах глобалізації ринків якість туристичних послуг стає не лише складовою конкурентоспроможності, а і є необхідною передумовою формування попиту на послуги туристичних підприємств. На сучасному етапі суспільного розвитку оптимальне співвідношення критеріїв «ціна – якість» продукту є визначальним у забезпеченні високого іміджу та кращої конкурентної позиції підприємства на ринку. Звідси випливає необхідність постійної, цілеспрямованої діяльності підприємств із підвищення якості своєї продукції та послуг.

Вирішальний вплив на сучасну теорію і практику забезпечення якості мали роботи таких всесвітньовідомих фахівців, як У. Шухарт, Е. Демінг, Дж. М. Джуран, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаум, К. Ісікава, Г. Тагуті та ін. Ці роботи стали підґрунтям професійної концепції якості та стали класичними.

У процесі еволюції та розвитку підходів і методів управління якістю поняття та сутність системи якості підлягає постійному динамічному вдосконаленню. Зокрема, у стандарті ДСТУ 3230-95 «Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення» [1] систему якості визначено як сукупність організаційної структури, методики, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю. В інших законодавчих джерелах (Закон України «Про підтвердження відповідності», втратив чинність) під системою управління якістю розуміється сукупність органів та об'єктів управління, які взаємодіють за допомогою матеріально-технічних та інформаційних засобів під час управління якістю продукції [2].

У свою чергу, у стандартах ДСТУ ISO 9000-2001 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» і ДСТУ 9001-2009 «Системи управління якістю. Вимоги» розглядається поняття «системи управління якістю», яке визначається як система управління, що спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості.

Згідно з інформаційними документами Міжнародного Форуму з Акредитації IAF ID 9:2015 та IAF ID 10:2015, після опублікування нової версії стандарту ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» організаціям, сертифікованим на відповідність діючій версії ISO 9001:2008, буде наданий 3-річний період для переходу на нову версію стандарту. Попередня версія стандарту вимагала документувати Політику, Цілі, Настанову у сфері якості, 6 обов'язкових методик і передбачити 22 форми записів. Нова версія містить прямі вказівки на 4 документи: Сфера застосування, Політика, Цілі, Виробничі інструкції, а також 21 раз вимагає зберігати документовану інформацію (записи).

Стандарт ISO 9000:2015 дає визначення задокументованої інформації, як інформації (та її носія), яку організація має контролювати та підтримувати в актуальному стані. Задокументована інформація може бути подана в будь-якому форматі та на будь-яких носіях і походити з будь-якого джерела. Основними завданнями ISO 9001 є забезпечення впевненості зацікавлених сторін в здатності організації постійно надавати клієнтам відповідні товари та послуги, підвищення задоволеності клієнтів.

На даний час існує безліч напрямів і способів підвищення якості послуг туристичних підприємств, які можуть істотно відрізнятися ступенем досягнення поставленої мети. Ми же пропонуємо для туристичних підприємств, які вже досягли значних успіхів і мають досвід та «власне ім'я» на ринку туристичних послуг, пройти процедуру сертифікації відповідно стандартам ISO 9001:2015 та отримати відповідний сертифікат якості.

По перше, в Україні дуже незначна кількість туристичних підприємств має такий сертифікат відповідності, а саме їх можна перелічити по пальцях, у зв'язку з цим наявність такого сертифікату одразу ставить такі підприємства на більш високу сходинку в рейтингу туристичних підприємств України.

По друге, туристичне підприємство в ході підготовки до проходження процедури сертифікації трансформує свою систему якості у відповідності до міжнародних стандартів, тим самим отримує значні конкурентні переваги.

По третє, наявність сертифікації ISO 9001:2015 надає можливість розширяти міжнародні зв'язки, знаходити нових партнерів по всьому світу, а для туристичних підприємств які працюють, як оператори внутрішнього ринку заключати договори з міжнародними туристичними операторами відносно прийому, розміщення, екскурсійного обслуговування іноземних туристів на території України.

Таким чином, хоча сертифікація відповідно стандартам ISO 9001:2015 не є обов'язковою, і на сьогоднішній день далеко не всі туристичні підприємства країни мають відповідне бажання та можливості, але провідним туристичним компаніям України, а саме компаніям-операторам наявність сертифікації ISO 9001:2015 не тільки б не завадила а й могла би принести реальні результати, такі як підвищення ефективності діяльності підприємства та підвищення іміджу країни, як туристичного бренду в цілому.

Література

1. ДСТУ 3230-95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення [Втратив чинність]. Київ. 1996. 37 с. (Інформація та документація). URL: www.ukrcsm.kiev.ua/index.php/uk/2009-02-03-14.../325--2009.
2. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 № 2406-III. [Втратив чинність]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2406-14>.