

САМООЦІНКА ЯК ОСНОВА УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ

Удосконалення діяльності будь-якої організації неможливе без впровадження систематичного, комплексного аналізу її поточного стану, а також визначення пріоритетів подальшого розвитку.

Даний аналіз і теорії і практики управління якістю отримав назву самооцінки.

Самооцінка — це регулярна і систематична перевірка діяльності в галузі якості послуг та її результатів з використанням моделі досконалості.

ДСТУ ISO 9004:2001 містить таке визначення самооцінки: “Самооцінка — це всебічне оцінювання, результатом якого є думка або судження про результативність і ефективність організації та рівня зрілості системи менеджменту якості” [1].

Самооцінка діяльності організації зародилася як метод постійного удосконалення у рамках концепції TQM і базується на тих самих принципах, що і названа концепція. Проте методологія розроблена недостатньо глибоко.

Перше питання, яке виникає у керівництва туристичної фірми при намірі здійснити самооцінку системи якості послуг, — це вибір моделі самооцінки. Існують різноманітні пропозиції з цього приводу: бенчмаркінг, модель національних премій з якості, методика “таємний покупець”, модель, що пропонується ДСТУ ISO 9004:2001 та інші.

Ми вважаємо, що на першому етапі процесу самооцінки організації найбільш доцільним є застосування моделі, що пропонується у вищезазначеному стандарті якості. Бенчмаркінг та інші моделі слід залишити для використання на наступних етапах процесу самооцінки. Іншими словами, на першому етапі самооцінки необхідно встановити, наскільки рівень роботи фірми у галузі якості послуг відповідає вимогам міжнародних і національних стандартів.

На сучасному етапі в Україні розроблено серію національних стандартів, яка є уніфікованою і може бути застосована як на підприємствах, що виробляють продукцію, так і на тих, які надають послуги [1,2]. Впровадження даних стандартів має позитивне значення. Воно дозволяє організації привести систему менеджменту якості до виду придатного до міжнародної торгівлі, з тим, щоб іноземні споживачі змогли зрозумілим для них чином оцінювати рівень якості наших товарів та послуг. Крім того, застосування стандартів серії ISO 9000 сприяє спрощенню процедурних питань менеджменту якості.

Стандарт ДСТУ ISO 9004:2001 визначає вісім засадних принципів формування та функціонування системи якості на підприємстві. Проте, застосування для практичних цілей принципів управління якістю послуг, які викладені в стандарті, є непростю справою через загальний і досить абстрактний характер їх формування: орієнтація на замовника; лідерство; залучення працівників; процесний підхід; системний підхід до управління; постійне вдосконалення; прийняття рішень на підставі фактів; взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Якщо керівництво туристичного підприємства вирішило здійснити самооцінку існуючої системи якості послуг на предмет їх відповідності вимогам стандартів, то перш за все необхідно запровадити адаптацію зазначених восьми принципів стандартів до конкретних умов діяльності даної організації.

Зразок того, як це можна зробити наведено у Таблиці 1 на прикладі трьох принципів: “Орієнтація на споживача”, “Лідерство”, “Залучення персоналу”.

Адаптація принципів стандарту в рамках самооцінки діяльності фірми в
галузі якості послуг

Принцип	Адаптація принципів в рамках самооцінки діяльності організації	Оцінка експертів ступінь відповідності	Рівень зрілості системи якості
1	2	3	4
1. Орієнтація на споживача	<p>а) Чи ідентифікувала організація відповідні групи клієнтів або свої цільові ринки?</p> <p>б) Наскільки повно організація вивчила потреби й очікування своїх клієнтів?</p> <p>в) Чи проводить організація вимірювання рівня задоволеності клієнтів?</p>		
2. Лідерство	<p>а) Чи розроблює та оголошує керівництво політику і плани, які стосуються якості послуг організації?</p> <p>б) Чи встановлює та оголошує керівництво стратегічні цілі із забезпеченням необхідних ресурсів?</p> <p>в) Чи створює керівництво організації обстановку, у якій персонал повністю залучається до досягнення цілей організації в сфері якості?</p>		

Продовження таблиці 1

1	2	3	4
---	---	---	---

3. Залучення персоналу	<p>а) Чи вважаються робітники всіх рівнів важливим ресурсом організації?</p> <p>б) Чи заохочується повне залучення персоналу до роботи з покращення якості послуг?</p> <p>в) Чи прагне персонал працювати разом з клієнтами, постачальниками та іншими зацікавленими сторонами?</p>		
---------------------------	---	--	--

Аналогічним чином здійснюється адаптація й інших п'яти принципів стандарту. Група експертів за обраною шкалою оцінок від 0 до 10 надає оцінки фактичному стану справ у сфері якості на підприємстві і здійснює остаточний висновок щодо повної чи часткової відповідності системи якості підприємства вимогам стандарту. Для остаточного висновку про рівень зрілості системи якості в організації можна керуватись такими результатами самооцінки:

1-3 балів — фірма не відповідає вимогам та принципам державного стандарту, керівництво фірми не виконує завдань, не сприяє покращенню виробничого процесу та не цікавиться роботою своїх працівників;

4-7 балів — фірма не повністю відповідає вимогам та принципам державного стандарту, керівництво тільки частково веде облікову документацію, сприяє покращенню якості надання послуг на підприємстві;

7-10 балів — фірма повністю відповідає вимогам та принципам державного стандарту, керівництво веде повну статистичну звітність, приймає управлінські рішення, цікавиться роботою працівників, сприяє покращенню результатів діяльності підприємства, забезпечує встановлення, впровадження та підтримання процесів, необхідних для системи управління якістю.

Виявлені невідповідності аналізуються з боку керівництва, організації встановлюють причини їх виникнення.

Вихідною інформацією для проведення самооцінки є дані про якість на всіх стадіях процесу просування турпродукту, звіти про проведення аудиту,

рекламації від споживачів, звіти за підсумковими показниками якості, результати статистичної обробки даних про якість наданих послуг.

На підставі результатів самооцінки розробляються пропозиції та рекомендації щодо проведення коригувальних дій у вигляді плану заходів, із зазначенням термінів виконання та відповідальних виконавців. Потрібно навчати персонал якісно надавати послуги, брати до уваги потреби клієнтів. Для забезпечення майбутнього організації і задоволення клієнтів керівництво повинне сформувавши таку культуру, яка б сприяла залученню працівників до активного пошуку можливостей для поліпшення показників всіх процесів діяльності.

Література

1. Державний стандарт України ДСТУ ISO 9004:2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. - К.: Держспоживстандарт України, 2004.
2. Державний стандарт України ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. - К.: Держспоживстандарт України, 2001.