

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

Институт лесопромышленного бизнеса и дорожного строительства

Кафедра «Управление качеством»

## **ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

Студента 2 курса группы МТД-25,  
направления «Управление качеством»

Полуяхтова И.А.

Руководитель практики:

Директор ИКЖ Астратова Г.В

Екатеринбург, 2015г.

**Учебная практика (2 курс)**

Направление: 657000 «Управление качества»

Специальность: 220501 «Управление качеством»

Специализация: нет

Трудоемкость: 72 часа

Сроки проведения практики: 43 – 44 недели

Место проведения практики: УГЛТУ

Зачет

# СОДЕРЖАНИЕ

## ВВЕДЕНИЕ

Сведения: об обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплинах (практиках)

## ГЛАВА 1. МОДЕЛЬ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

1.1. *Модель всеобщего управления качеством*

1.2. *Какие принципы легли в основу концепции Всеобщего управления качеством?*

1.3. **Всеобщее управление качеством (TQM)**

1.4. **Функции TQM**

1.5. **Европейские подходы к управлению качеством**

2. **Стандарты системы и системные стандарты**

2.1. **Структура и история стандартов качества**

2.2. **Аспекты системы качества**

2.3. **Операционные элементы системы качества**

Заключение

Список литературы

Введение:

Целью учебной практики является ознакомление студентов второго курса с основами будущей профессиональной деятельности.

Задача учебной практики:

- 1) Ознакомление с основными документами системы менеджмента качества, реализацией принципов менеджмента качества конкретной организации;
- 2) Приобретение студентами умений и навыков по составлению и оформлению основных документов системы менеджмента качества для конкретной организации;
- 3) Приобретение студентами умений и навыков по разработке и оформлению записей по качеству, анализа документов, выбор и обоснование способа описания процесса.

Знания и умения по учебной практике закладывают основу общего развития будущего специалиста по менеджменту качества. Требования к содержанию учебной практики определяются на основе выходящих требований к подготовке специалистов в процессе работы с организациями кафедрой управления качеством.

В современных условиях для успешной интеграции экономики России в мировое пространство, и в частности вступление в ВТО, объектам индустрии гостеприимства необходимо соответствовать мировым уровням качества и стандартам, для чего владельцам и руководству гостиниц и иных средств размещения необходимо стремиться к внедрению международных стандартов ИСО на своих предприятиях.

Целью написания данной работы является рассмотрение и изучение управления качеством в концепции TQM и проблем управления качеством услуг в сфере обслуживания на гостиничных предприятиях относительно норм ИСО. Рассмотрение данной проблемы проводилось на примере гостинично-туристического комплекса «Гэсэр», Бурятия, г. Улан-Уде.

В соответствии с поставленной целью в настоящей работе решаются следующие задачи:

- определение понятия всеобщего менеджмента качества TQM;
- подробное рассмотрение модели, процессов и функций TQM;
- определение понятий качества и системы качества относительно норм ИСО;
- рассмотрение аспектов и элементов системы качества;
- изучение возможности внедрения в сферу гостиничного обслуживания международных стандартов ИСО.

Сведения:

Об обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплинах (практиках)

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Практическая логика		Управление процессами
2	Основы обеспечения качества		Всеобщее управление качеством
3	Введение в управление качеством		Аудит СМК
4			Производственная практика
5			Построение СМК

Учебная практика студентов второго курса проводится в компьютерном классе УГЛТУ. Продолжительность учебной практики составляет 2 недели, трудоемкость 72 часа. Сроки выполнения практики согласно учебному графику 43-44 недели.

## Модель всеобщего управления качеством.

Всеобщее управление качеством — это система управления, основанная на производстве качественных с точки зрения заказчика продукции и услуг. TQM определяется как сосредоточенный на качестве, сфокусированный на заказчике, основанный на фактах, управляемый командный процесс. TQM направлен на планомерное достижение стратегической цели организации через непрерывное улучшение работы. Принципы TQM также известны как «всеобщее улучшение качества», «качество мирового уровня», «непрерывное улучшение качества», «всеобщее качество услуг» и «всеобщее качество управления».

Слово «всеобщее» в понятии «Всеобщее управление качеством» означает, что в данный процесс должен вовлекаться каждый сотрудник организации, слово «качество» означает заботу об удовлетворении потребностей клиента, и слово «управление» относится к сотрудникам и процессам, необходимым для достижения определенного уровня качества.

Всеобщее управление качеством — это не программа; это систематический, интегрированный и организованный стиль работы, направленный на непрерывное ее улучшение. Это не управленческая прихоть; это проверенный временем стиль управления, десятилетиями успешно используемый компаниями по всему миру.

В основе TQM лежат следующие принципы:

- ориентация на потребителя
- вовлечение работников, что даёт возможность организации с выгодой использовать их способности
- подход к системе качества как к системе [бизнес-процессов](#)
- системный подход к управлению
- постоянное улучшение

*Как возникла модель Всеобщего контроля качества и в чем ее суть?*

Модель Всеобщего контроля качества (Total Quality Control) была предложена Армандом Фейгенбаумом в начале 50х годов.

Под Всеобщим контролем качества Фейгенбаум понимал такую систему, которая позволяла решать проблему качества продукции, и ее цены в зависимости от выгоды потребителей, производителей и дистрибьютеров. Фейгенбаум предложил рассматривать качество не как конечный результат производства изделия, а на каждом этапе его создания. Согласно данной концепции, модель Всеобщего контроля качества выглядела следующим образом:



Созданная Фейгенбаумом система Всеобщего контроля качества была внедрена в практику работы японских предприятий Э. Демингом.

*Какова роль Деминга в формировании современной системы управления качеством?*

Благодаря человеку-легенде Эдварду У. Демингу (W. Edwards Deming), одному из создателей «японского экономического чуда», теория управления качеством получила свое дальнейшее развитие. Считается, что именно деятельность Деминга во многом способствовала появлению высококачественных и недорогих японских товаров.

Признавая существование отклонений, необходимость отслеживания «неестественных» отклонений и выяснения их причин, Деминг выдвинул идею об отмене оценки заданий и результатов выполнения работы сотрудниками. Деминг полагал, что такая оценка создает атмосферу страха, способствует ориентации на краткосрочные задачи, игнорируя долгосрочные

цели, и мешает коллективной работе. Им были предложены для менеджеров следующие 14 принципов совершенствования качества:

1. Соблюдайте постоянство целей.
2. Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем.
3. Откажитесь от повсеместного контроля.
4. Откажитесь от партнерства, основанного только на цене продукции; установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшите количество поставщиков.
5. Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания.
6. Практикуйте в организации наставничество и обучение.
7. Внедрите современные методы руководства: функции управления должны смещаться от контроля количественных показателей к качественным.
8. Устраните страх: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто.
9. Устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации.
10. Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений для рабочих.
11. Откажитесь от количественных оценок работы.
12. Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках.
13. Внедрите в организации систему образования и самосовершенствования сотрудников.
14. Добейтесь приверженности руководства организации идее качества.



## **Всеобщее управление качеством (TQM).**

Всеобщее управление качеством (Total Quality Management) — это философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, приводящей к всеобщему качеству. Отсюда качество — это не то, что Вам приходится отслеживать или добавлять на каком-то этапе производственного процесса, это сама сущность организации.

*В чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством, и насколько эта концепция применима для малых предприятий?*

Всеобщее управление качеством — это принципиально новый подход к управлению любой организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направленный на достижение долгосрочного успеха посредством удовлетворения требований потребителя и выгоды как для сотрудников организации, так и для общества в целом.

В настоящее время Всеобщее управление качеством все в большей степени становится идеологией, охватывающей различные слои общества. TQM необходимо и нам, если мы хотим не только выйти из кризиса, но и начать конкурировать с экономически развитыми странами. Вот почему знание TQM и его применение на практике в ближайшем будущем станут необходимыми руководителям не только крупных, но и малых предприятий.

*Какие цели преследует Всеобщее управление качеством?*

Основными целями TQM являются:

- ориентация предпринимателя на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
- возведение качества в ранг цели предпринимательства
- оптимальное использование всех ресурсов организации

*Из каких элементов состоит современная модель TQM?*

Основные элементы модели TQM представлены на схеме:



Как видно из рисунка, наиболее важными элементами TQM являются:

- Вовлеченность высшего руководства: стратегия качества в компании (организации) должна предусматривать постоянное, непрерывное и личное участие высшего руководства (руководителя) компании в вопросах, связанных с качеством. Это одно из основных и обязательных условий успешного внедрения TQM, которое является залогом успешной работы компании в вопросах обеспечения качества.
- Акцент на потребителя: фокусировать всю деятельность компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей
- Всеобщее участие в работе: обеспечивать возможности для реального участия каждого в процессе достижения главной цели — удовлетворять запросы потребителя
- Внимание процессам: фокусировать внимание на процессах, рассматривая их как оптимальную систему достижения главной цели — максимизацию ценности продукта для потребителя и минимизацию его стоимости как для потребителя, так и производителя
- Постоянное улучшение: постоянно и непрерывно улучшать качество продукта
- Базирование решений на фактах: базировать все решения компании только на фактах, а не на интуиции или опыте ее работников

### *На каких принципах базируется концепция TQM?*

Управление качеством — это динамично развивающаяся концепция. На сегодня существует несколько основных «школ» TQM (японская, американская, европейская). Возможно, поэтому в среде специалистов нет единого мнения о количестве принципов, на которых базируется TQM. Основными же признаны следующие восемь:

1. Ориентация организации на потребителя.
2. Роль руководства.
3. Вовлечение сотрудников.
4. Процессный подход.
5. Системный подход к управлению.
6. Постоянное совершенствование.
7. Принятие решений, основанное на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

## **Европейские подходы к управлению качеством.**

Каждая компания по-своему уникальна. Методика, предложенная Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management), предлагает структурированное множество критериев управления качеством, которые могут эффективно применяться для совершенствования деятельности любой компании или ее подразделения.

*Какие основные цели и задачи ставит перед собой EFQM?*

Методика EFQM используется при проведении конкурса на присуждение Европейской Премии Качества и преследует следующие цели:

- удовлетворение потребностей клиентов
- удовлетворение интересов персонала
- влияние на общество

Одной из основных задач EFQM является содействие компаниям в совершенствовании их деятельности.

*Как построена модель EFQM?*

Методика EFQM для развития бизнеса представляет собой гибкую структуру, которая может быть реализована различными способами. Главное, чтобы используемый метод опирался на основные положения модели EFQM, описание которых приводится ниже.

Модель EFQM базируется на следующих положениях:

- В центре внимания — клиент
- Сотрудничество с поставщиками
- Повышение квалификации и участия персонала
- Процессы и факты
- Непрерывное совершенствование и новаторство
- Руководство и последовательность в достижении целей
- Взаимная ответственность
- Распределение результатов

Порядок перечисления основных положений не имеет существенного значения. Список основных положений также не следует считать окончательным, он может изменяться по мере развития и совершенствования деятельности компании.

*Какие инструменты используются для реализации этих положений?*

Реализация перечисленных положений достигаются посредством эффективного Руководства, осуществляемого в отношении Политики и Стратегии, Кадровой Политики, Ресурсов и Процессов, и приводящего в конечном счете к Достижению Результатов. Каждый из девяти элементов, лежащих в основе модели EFQM, представляет собой критерий, который можно использовать для оценивания прогресса, достигнутого компанией на пути развития бизнеса.

*На какие группы можно разделить критерии оценки качества работы в модели EFQM?*

Множество критериев EFQM можно разбить на две группы:

1. Предпринимаемые усилия.
2. Результаты.

Существует специальная таблица, где каждый критерий выражен в процентном весе от всех критериев. Эти процентные веса используются при проведении конкурса на присуждение Европейской Премии Качества. Используя эти веса, Вы можете сравнить свои итоговые баллы с результатами ведущих компаний Европы. Эти результаты публикуются и доступны для других компаний. Модель EFQM и соответствующие веса критериев были разработаны в результате многочисленных консультаций, проведенных в различных странах Европы; веса критериев ежегодно пересматриваются EFQM, одновременно с совершенствованием всей модели в целом.

*Как выглядит эта таблица?*



Критерии из группы «Предпринимаемые усилия» позволяют оценить как компания решает те или иные проблемы. Критерии распадаются на составляющие части, каждая из которых соответствует определенной проблеме. Каждая составляющая должна относиться к некоторой конкретной области деятельности компании. Каждая составляющая сопровождается списком соответствующих областей деятельности. Необходимо рассмотреть лишь те области, которые соответствуют профилю компании. Допускается ввод новых областей.

В конечном счете, компания сама устанавливает список областей, соответствующих профилю ее деятельности. В качестве примера приведем следующую таблицу.

Критерии из группы «Результаты» позволяют оценить, чего достигла или собирается достичь компания.

Каждый критерий из этой группы должен относиться к конкретной области деятельности, обеспечивая информацию о:

- реальных результатах, достигнутых компанией
- целях, которые компания перед собой поставила а также, по мере возможности, о:
  - результатах, которых достигли конкуренты
  - результатах, которых достигли ведущие компании аналогичного профиля

Представляемые результаты должны содержать как мнения и всевозможные отчетные, так и конкретные показатели деятельности компании. Надежность и достоверность собранной информации должна тщательно обсуждаться. Образец Руководства по управлению качеством Вы можете найти в Приложении.

## **Стандарты системы и системные стандарты.**

Что же все-таки такое стандарты в управлении качеством? Если говорить весьма обще, то стандарт ИСО-9000 представляет общие требования по тому, как должна быть построена система учета и управления на предприятии, чтобы можно было гарантировать работу производственной системы в соответствии с требованиями системы качества. В действительности, что очень важно, этот стандарт не может обеспечить гарантированное качество выпускаемой продукции, но призван обеспечить гарантированное устранение всех недостатков процесса производства, которые существенно влияют на качество продукции. Таким образом, продукция выпускается "наиболее вероятно качественная". При этом стандарт говорит только то, что надо сделать, но не говорит как. В принципе это разумно, действительно, как - зависит в большей мере от предприятия, и более того, один и тот же результат может быть достигнут различными методами, как более ресурсоемкими, и следовательно, дорогостоящими, так и менее. Главное - что получится в результате, а получиться должны качественные процессы (производства, закупок, продаж, складирования и т.д.).

Система управления качеством - это прежде всего определенная философия. Какова традиционная реакция в России на наличие каких-либо дефектов, обнаруженных например при гарантийном обслуживании? У нас действительно будут недовольны этим фактом, но самое первое, что будет сделано - найдены и наказаны виновные. Философия управления качеством также требует, конечно, чтобы виновные были наказаны, но если они действительно виноваты, а не стали жертвой "некачественных производственных процедур", но самое главное, чтобы были устранены причины, которые привели к изготовлению некачественной продукции, то есть некачественные процедуры должны быть установлены и заменены качественными. Причина должна быть уничтожена в самом зародыше, так как невозможно гарантировать высокое качество продукции, если после обнаружении недостатков не выявлена, и полностью не устранена причина их возникновения. На это и нацелено документирование на предприятии, поскольку эффективно управлять и вмешиваться в технологию, можно только в том случае, если процессы формализованы, документированы и можно точно установить каким образом происходил тот или иной производственный технологический процесс.

## Структура и история стандартов качества.

История стандартов качества ИСО 9000 восходит к Британским стандартам BSI 5750, которые были одобрены Британским институтом стандартов (British Standard Institute - BSI) в 1979 году. В свою очередь эти стандарты часто считаются восходящими к американским военным стандартам MIL-Q9858, принятым в конце 50-х годов в США. Стандарты серии ИСО 9000 - это пакет документов по созданию систем качества и обеспечению качества, подготовленный членами международной организации, известной как "ИСО/Технический Комитет 176" (ISO/TC 176). Ныне стандарт BSI 5750 известен как стандарт ИСО 9000 версии 1987 года. Термин "версии" означает, что в настоящее время данный стандарт пересмотрен. Причиной пересмотра стала необходимость учесть в стандартах требования к качеству ряда специфических продуктов, которые не были учтены при разработке первой версии стандартов. Кстати, одним из таких специфических продуктов было программное обеспечение, которое теперь тоже подлежит сертификации по ИСО.

В настоящее время семейство (серия) ИСО 9000 включает:

- все международные стандарты с номерами ИСО 9000 - 9004, в том числе все разделы (которые могут модифицироваться отдельно) стандарта ИСО 9000 и стандарта ИСО 9004;
- все международные стандарты с номерами ИСО 10001 - 10020, в том числе все их разделы;
- ИСО 8402 и в отдельных случаях - некоторые другие стандарты, определяющие специфическую деятельность поставщика.

Три стандарта из серии ИСО 9000 (ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003) являются фундаментальными документами Системы Качества, определяют методологию обеспечения качества и представляют собой три различные модели функциональных или организационных взаимоотношений между участниками системы качества (как правило "поставщик", "потребитель", "субконтрактор" или "субпоставщик"). Собственно именно по этим стандартам и проводится сертификация "поставщика" являющегося основным объектом управления качеством.

Общие принципы и правила организации работ по сертификации систем качества в Российской Федерации определяет введенный в действие с 1 октября 1995 года национальный стандарт ГОСТ Р 40.001-95.



Базовая серия (часто говорят - семейство) ИСО 9000 состоит из следующих стандартов (в списке вместе с международными стандартами ISO приведены их Российские ИСО аналоги, в некоторых случаях касающиеся только части базовых ISO требований):

ISO 9000 "Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению"

ГОСТ Р ИСО 9000-2:1993 "Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. часть 2: Общие указания по применению ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003"

ISO 9001 "Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и\или разработке, монтаже и обслуживании."

ISO 9002 "Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже."

ГОСТ Р ИСО 9002:1994

ISO 9003 "Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях."

ГОСТ Р ИСО 9003:1994

ISO 9004 "Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания."

### **Аспекты системы качества.**

Как следует из приведенного в начале определения, главным элементом системы качества является клиент, и на его удовлетворение направлены все действия, касающиеся качества. Условием удовлетворения клиента является совокупность ответственности руководства, материальных, людских ресурсов и структуры качества.

Основная ответственность за качество гостиничных услуг лежит на руководстве предприятия, которое должно разработать и документально оформить политику качества. Политика качества начинается с определения формальной категории гостиничного объекта, но не может этим ограничиваться. Это относится прежде всего к тем сегментам рынка, потребности которых предприятие намерено удовлетворять лучше всего [14]. Существенным также является создание соответствующего имиджа предприятия и его услуг, а также мнения о нем, обеспечивающего соответствующую заинтересованность и спрос на услуги. Должна быть также однозначно определена роль персонала, отвечающего за внедрение политики качества, — главного администратора, руководства этажей, руководителя гастрономии, шеф-повара. Политика качества должна быть однозначно сформулирована, обнародована и всегда соблюдаться.

Основной целью качества в гостиничном предприятии следует признать удовлетворение клиента, достигаемое благодаря профессионализму и этике персонала. Эти черты обеспечивают эффективность и постоянное совершенствование услуги, не исключая требований, относящихся к охране окружающей среды. Все работники, деятельность которых оказывает влияние на качество, должны иметь четко очерченный круг ответственности и обязанностей [16]. При этом следует помнить, что на качество услуги влияют не только работники, имеющие непосредственный контакт с клиентом, но и технические службы (путем поддержания в исправности устройств и оборудования), обеспечивающие службы (через соответствующий ассортимент и качество приобретаемых материалов и сырья) и даже финансовые работники (они могут иногда эффективно сдерживать действия, обеспечивающие соответствующее качество услуг).

Руководство самостоятельно или при помощи компонентного, независимого персонала должно проводить формальный и независимый анализ системы качества. Целью этого является проверка пригодности и эффективности

системы с учетом возможности ее усовершенствования, анализ оказания услуги, удовлетворения клиента, новых технологий и условий реализации услуги.

### **Операционные элементы системы качества.**

Первым операционным элементом системы качества является маркетинговая деятельность, которая в соответствии с нормой ИСО 9004-2 должна учитывать прежде всего *качество анализа и исследований рынка*. Она должна быть нацелена на определение потребностей и ожиданий клиента, относящихся к предлагаемой и дополнительным услугам, изучение достижений конкурентов, законодательства, а также новых технических и организационных решений в области гостиничного дела [16]. *Краткая характеристика услуги* должна определять потребности клиента (или важнейших сегментов рынка) и соответственно возможности удовлетворения этих потребностей гостиницей с учетом обязательств, которые берет на себя данное предприятие. В маркетинговой деятельности учитывается *качество рекламы*, а также точка зрения клиента, юридическая ответственность, финансовые риски в результате предложения преувеличенных или не существующих достоинств услуг.

Следующей проблемой является процесс проектирования, включающий в себя превращение общей, краткой характеристики услуги в конкретную *спецификацию, описывающую услугу*, которая должна быть оказана (в первую очередь четкое описание ее особенностей, которые будут оценены клиентом), *спецификация предоставления услуги*, материальные и человеческие ресурсы и методы, используемые для оказания услуги, а также *спецификация управления качеством*, которая определяет процедуру оценки и контроля параметров услуги и процесса оказания услуги. Существенным в процессе проектирования является назначение лиц, ответственных за проект, так как исключение недостатков услуги на этапе проекта является менее затратным, чем исправление этих недостатков в процессе оказания услуги.

В процессе предоставления услуги самая главная проблема – это использование определенной спецификации предоставления услуги, оценка качества, производимая заведением, предоставляющим услуги из операционных элементов системы качества.

Последним из операционных элементов системы качества является анализ и совершенствование процесса предоставления услуги. Для этого необходимы прежде всего сбор и анализ данных об оценках качества, производимых самим предприятием, оценках со стороны клиентов и аудите качества. Выводы и их анализ должны позволить, кроме всего прочего, определить те

особенности услуги, которые наиболее выгодны для клиента и гостиничного предприятия, провести наблюдение за изменяющимися требованиями рынка, исключить отклонения от установленного уровня качества или снижение затрат при одновременном его поддержании и улучшении.

### **Заключение:**

Проблемы качества давно волновали общество. Еще в 20-ые года прошлого века известный ученый А. Фейгенбаум освятил проблемы качества при производстве продукции в своих трудах, и выделил такое понятие как всеобщий менеджмент качества (TQM).

Основа модели TQM строится на таких основополагающих элементах, как – ориентация на удовлетворение нужд потребителя (клиента), контроль процессов производства, участие всего персонала, политика предприятия в области качества и новые технологии.

Для совершенствования деятельности и качества продукции (услуг) качеством необходимо управлять. К процессам управления качеством относятся следующие меры: планирование качества, обеспечение качества, контроль качества. В деятельности фирмы для соответствия нормам качества данные направления являются приоритетным.

Всеобщее управление качеством предусматривает функционирование в рамках системы управления качеством всех подразделений предприятия и охват данной системой всех этапов жизни продукции. Функции управления качеством реализуются при обеспечении качества на отдельных стадиях жизненного цикла продукции. В основе которого лежат конкретные требования к обеспечению качества - от маркетинговых исследований до утилизации продукции.

Нормы ИСО относятся к управлению качеством и содержат требования к управлению качеством и элементы системы качества в услугах. Как и в системе TQM, в норме ИСО о качестве услуги свидетельствует оценка клиента. В норме ИСО 9004-2 поддержание качества услуг связывается с процессом их создания. Важное значение придается свойствам услуги и особенностям процесса предоставления услуг.

Основной целью качества в гостиничном предприятии следует признать удовлетворение клиента, достигаемое благодаря профессионализму и этике

персонала. Условием удовлетворения клиента является совокупность таких аспектов качества, как ответственность руководства, материальных, людских ресурсов и структуры качества.

Маркетинговая деятельность, проектирование, анализ и совершенствование процесса предоставления гостиничной услуги, вот основные элементы операционных процессов системы качества.

Сегодня в мире наличие у гостиничного предприятия лицензии и сертификации по МС ИСО является гарантом предоставления высококачественных услуг. Внедрение МС ИСО серии 9000 на отечественные объекты туриндустрии крайне важно для экономики страны и благоприятного инвестиционного климата для зарубежных инвесторов. ГТК «Гэсэр» стал одним из тех немногочисленных средств размещения в РФ на котором внедряются международные стандарты ИСО. Внедрение программы системы менеджмента качества потребовало от компании тщательной подготовки плана внедрения СМК и политики качества. При реализации данного плана был задействован весь персонал комплекса, проводились обучение коллектива по изучению требований международного стандарта ИСО 9001.

Список литературы:

1. Андреева Э.А. Управление качеством / В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап. – М.: изд-во ИНФРА-М, 2008 – 447с.
2. Аристов О.В. Управление качеством. – М.: изд-во ИНФРА-М, 2006 – 329с.
3. Биссовский Л.Е. Управление качеством / В.Б. Протасьев. – М.: изд-во ИНФРА-М, 2003 – 440с.
4. Гиссин В.И. Управление качеством. – М., Ростов: изд-во Март, 2003 – 346с.
5. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. – М., 2001 – 256с.
6. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством. – М., 1997 – 296с.
7. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством. Total Quality Management (TQM) / Н.М. Горбунов, А.И. Гуровидр. – М., 1999 – 224с.
8. Дорофеев В.Д. Управление качеством / Н.Ю. Шестопап, Ю.Т. Шестопап. – Пенза, 2004 – 450с.
9. Елиферов В.Г. Управление качеством. – М.: изд-во Вершина, 2006 – 232с.
10. Ильдеменов С.В. Операционный менеджмент / А.С. Ильдеменов, С.В. Лобов. – М., 2005 – 192с.
11. Круглов М.Г. Менеджмент систем качества / С.К. Сергеев, В.А. Такташев и др.– М., 1997 – 287с.
12. Менеджмент. Управление качеством. – Шеффилд, 1996 – 384с.
13. Мишин В.М. Управление качеством. – М.: изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2007 – 432с.
14. Оголева Л.Н Реинжиниринг производства / Е.В. Чернецова, В.М. Радиковский. – М., 2005 – 392с.
15. Турковский Марек. Маркетинг гостиничных услуг. - М.: изд-во Финансы и статистика, 2008 – 296с.
16. Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2003 – 426с.

