

УДК 338.48

М. В. Босовська, Н. І. Ведмідь

АВТОМАТИЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

У публікації розкрито науково-теоретичні аспекти управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, розроблено пропозиції щодо удосконалення системи управління якістю на основі впровадження інформаційної системи автоматизації процесів, а також обґрунтовано переваги використання даної системи якості на підприємствах готельного господарства.

Постановка проблеми і її зв'язок із найважливішими науковими та практичними завданнями. За умов посилення конкуренції, інтернаціоналізації та глобалізації бізнесу виникає нагальна потреба в пошуку нових перспектив для розвитку підприємств, ефективному менеджменті, важливою складовою якого є якість. Питання управління якістю, розкриття його функціонального змісту і розробка нових підходів та інструментарію є пріоритетними на усіх управлінських рівнях.

Тенденції сучасного розвитку ринку готельних послуг в Україні характеризуються загостренням конкурентної боротьби між його учасниками, і в цих умовах актуальним для готельних підприємств є пошук засобів щодо випередження конкурентів, яке багато в чому може бути здійснене за рахунок ефективних інновацій в систему управління шляхом розробки, впровадження та сертифікації систем менеджменту якості (СМЯ). Основою ефективного функціонування системи менеджменту на рівні підприємства є автоматизація процесів. Виходячи з вищенаведених аргументів, істотно зростає необхідність дослідження проблеми управління якістю на інноваційних засадах.

Аналіз наукових досліджень і публікацій. Критичний аналіз наукових поглядів з окресленої проблематики свідчить, що питання управління якістю все частіше стають предметом сучасних досліджень як вітчизняної, так і світової наукової спільноти.

Окремі наукові аспекти управління якістю розглядалися у працях Р. Бичківського [1], О. Глудкіна [2], В. Лапідуса [3], В. Окрепілова [4], М. Шаповала [5] та інших. Теоретичні основи управління якістю, що висвітлені у спеціальній літературі, розглядаються в загальнонауковому аспекті. Вони не враховують особливостей діяльності підприємств готельного господарства та специфіки готельного продукту. А отже, потребують застосування інформаційних технологій в управлінні діяльністю підприємств. Питанням використання інформаційних технологій присвячені дослідження А. Гринберга [6], С. Мельниченко [7], В. Плескача [8], В. Пономаренка [9].

Враховуючи, що процес управління якістю ніколи не залишався поза увагою економічної науки, а різні аспекти дослідження якості мають яскраво виражену міждисциплінарну спрямованість, слід зазначити, що у сучасній системі економічних наук практично відсутні комплексні розробки щодо теоретико-методичних аспектів проблематики управління якістю в підприємствах готельного господарства із застосування інформаційних технологій. Управлінні якістю готельного продукту лише епізодично розглянуто в працях С. Мельниченко [7] та М. Скопеня [10].

Відсутність комплексних науково-прикладних розробок у сфері управління якістю із застосуванням інформаційних технологій обумовлює *актуальність статті*.

Метою статті є розроблення пропозицій щодо впровадження інноваційних технологій у сферу менеджменту якості шляхом використання інформаційних систем.

Відповідно до мети було поставлено та вирішено такі **завдання**: охарактеризовано структурні складові автоматизованої СМЯ на підприємстві готельного господарства; виявлено особливості інноваційного підходу до управління якістю в готельному бізнесі; обґрунтовано доцільність та переваги створення системи менеджменту якості із застосуванням інформаційних технологій; розроблено елементи (модулі) програмного продукту в межах системи менеджменту якості готелю.

Результати досліджень. Перевагами застосування інформаційних технологій у сфері менеджменту якості в готельному бізнесі є:

- можливість інформаційної підтримки прийняття рішень в межах СМЯ;
- зниження тривалості операційного циклу;
- поліпшення якості послуг підприємства;
- зниження рівня ризиків, запобігання помилок при розробці документів з якості;
- можливість швидкого впровадження СМЯ;
- можливість аналізу та контролю за процесами, пов'язаними з якістю;
- зниження ймовірності помилок персоналу за рахунок надійного оперативного інформаційного забезпечення та автоматизації операційних та управлінських операцій;
- можливість комплексного управління якістю на засадах створення та впровадження СМЯ на основі концепції TQM та положень стандартів ISO;
- можливість проектування та перепроєктування бізнес-процесів підприємства.

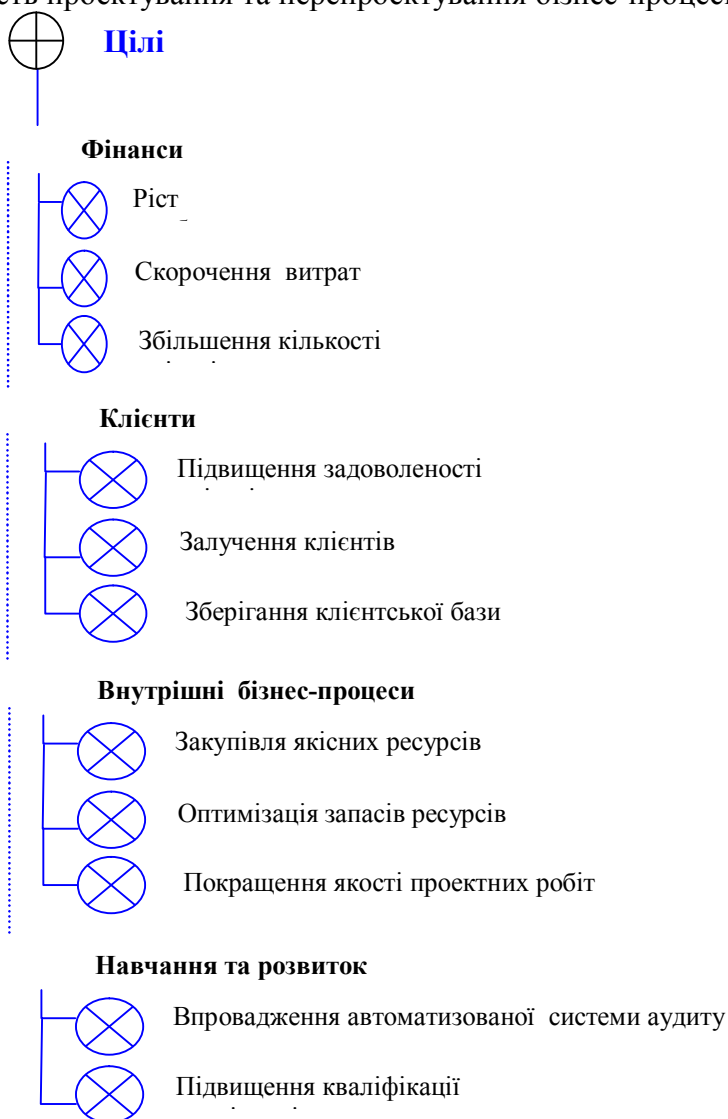


Рис. 1. Модуль програмного продукту для формування цілей СМЯ

Автоматизацію процесу розробки та впровадження СМЯ можливо декомпозувати через чотири підпроцеси: планування розробки та впровадження СМЯ, розробка СМЯ, впровадження та функціонування СМЯ та підготовка до сертифікації [11].

Можливостями автоматизації найбільш трудомістких етапів розробки, впровадження СМЯ мають стати:

1. Розробка цілей в області якості. При проектуванні системи управління якістю необхідно встановити цілі в області якості для кожного виду діяльності і для всіх рівнів організаційної структури. Автоматизація цілей СМЯ передбачає їх формування за змістом, перспективами розвитку, ієрархічними рівнями системи управління підприємством (рис.1).

2. Опис основних і допоміжних процесів в межах СМЯ. При цьому до основних процесів віднесено: планування та розробку послуг, їх виробництво та реалізацію, оцінку рівня якості. Допоміжні процеси представлено комплексом забезпечуючих процесів (інформаційне, правове, матеріально-технічне, кадрове, фінансове забезпечення) та процесів менеджменту (стратегічного, операційного, інноваційного, інвестиційного, екологічного тощо). Дієвим інструментом забезпечення реалізації основних і допоміжних процесів визначено систему СМЯ. Автоматизація СМЯ надасть можливість встановити та розкрити зміст взаємопов'язаних процесів, пов'язаних з виконанням цілей в області якості.

3. Розробка показників процесів. Система дозволяє спроектувати оптимальну систему показників, пов'язати їх з цілями та закріпити за визначеними процесами [12].

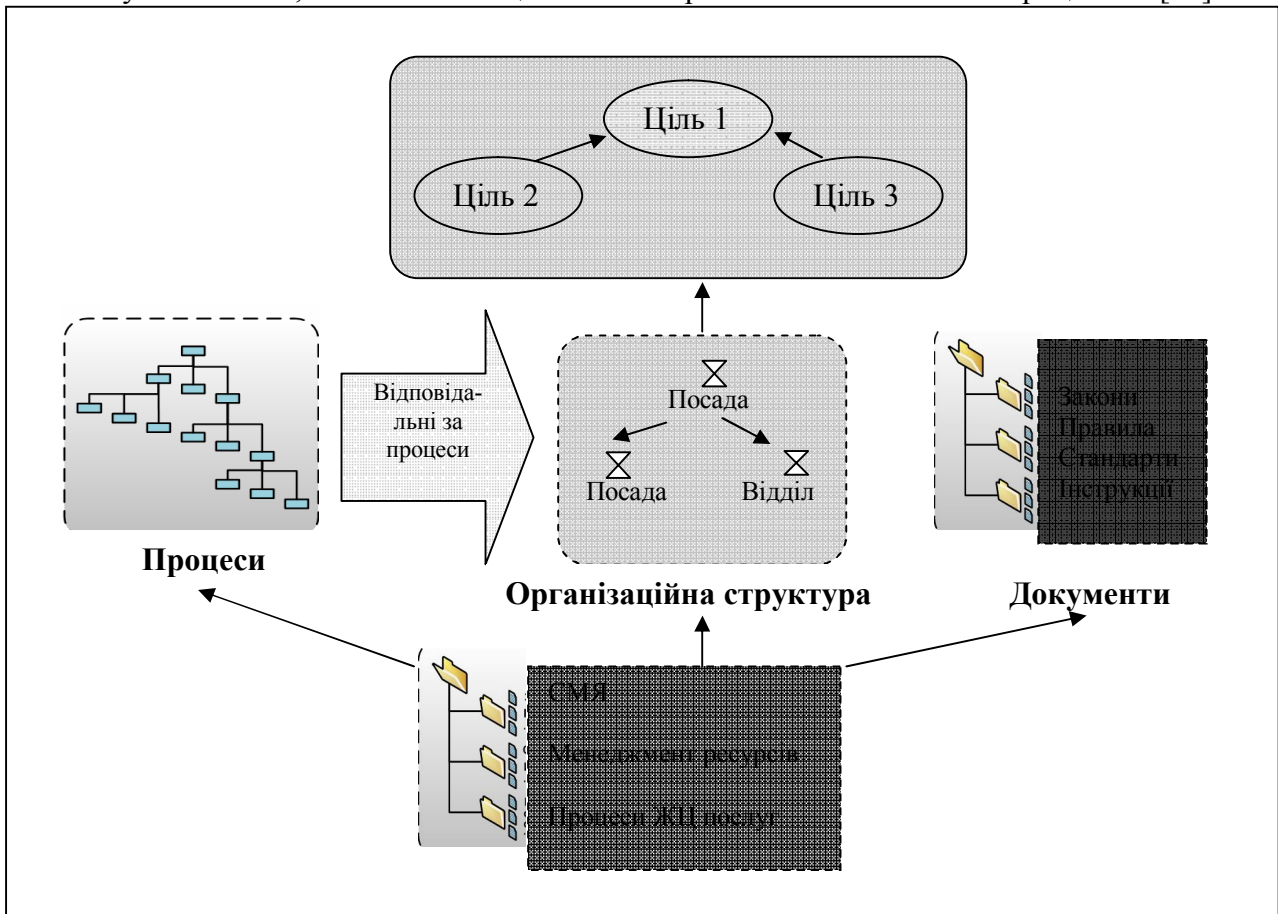


Рис. 2. Модуль програмного продукту для формування об'єктів СМЯ

4. Розробка документації СМЯ. Саме програмний продукт дозволяє ефективно здійснювати документацію системи менеджменту якості. Так, на рис. 2. зображено

взаємодію об'єктів СМЯ при формуванні модулю програмного забезпечення управлінської функції „Керівництво якістю”.

Інформаційне забезпечення програмного продукту СМЯ готелю має містити приклади процедур, які є обов'язковими для документування в рамках стандартів ISO: управління документацією, управління записами, внутрішні аудити, управління невідповідною продукцією, дії, що коректують, застережливі дії.

5. Забезпечення ознайомлення персоналу з документацією та підтримання її в актуальному стані. При внесенні будь-яких змін в модель процесів або в організаційну структуру внутрішня документація автоматично оновлюється.

6. Збір інформації. Інформаційна система дозволяє збирати інформацію про значення показників процесів та виявлених невідповідностей.

7. Планування та проведення аудиту. У системі можливо розробляти плани аудиту, отримувати графік аудитів на основі складеного плану, фіксувати результати проведених аудитів та формувати звіти по цих результатах.

8. Аналіз даних. Інформаційна система надає можливість аналізувати як планові значення показників, так і динаміку їх змін, використовуючи портфель статистичних методів управління якістю, що дозволить проаналізувати стан процесів у часі, вірогідність проблем, що виникають.

9. Розробка корегуючих та застережливих дій, усунення невідповідностей.

10. Поліпшення системи управління якістю. Інформаційна система дозволяє постійно покращувати результативність СМЯ.

11. Підготовка до сертифікації. Використання програмного продукту дозволяє спростити підготовку до сертифікації і її проходження за рахунок прискорення випуску і актуалізації регламентуючої документації, можливості швидко знайти будь-який необхідний документ або встановити потрібний взаємозв'язок.

Висновки і пропозиції. Використання інформаційних технологій в межах СМЯ надасть можливість:

- інформаційної підтримки прийняття управлінських рішень за рахунок автоматизації складання звітів з якості;
- зниження тривалості операційного циклу;
- поліпшення рівня якості послуг, виконуваних робіт;
- зниження ризиків щодо здійснення помилок при розробці документів з якості;
- швидкого впровадження СМЯ;
- аналізу та контролю за процесами, пов'язаними з якістю; зниження ймовірності помилок персоналу за рахунок надійного оперативного інформаційного забезпечення та автоматизації операцій на різних етапах роботи.

Резюме. Розроблення і впровадження СМЯ - інноваційний проект сучасного підприємства готельного господарства, який сприятиме задоволенню потреб споживачів, динамічному розвитку підприємства готельного господарства, покращенню стимулюванню працівників та задоволення їх інтересів, підвищенню конкурентоспроможності послуг та підприємства в цілому, зміцненню його конкурентної на ринку готельних послуг.

Процес функціонування СМЯ потребує застосування інформаційних технологій, що надасть можливість швидкої та ефективної реалізації бізнес-процесів підприємства. Основні підходи до впровадження інформаційних технологій в управління якістю готельним продуктом можуть бути корисними для керівників та функціональних фахівців підприємств готельного господарства.

Список використаної літератури

1. Бичківський Р. Управління якістю: навч. посіб. / Р. Бичківський. – Л.: Львівська політехніка, 2004. – 329 с.

2. Всеобщее управление качеством : учебн. / О.П. Глудкин, М.Н. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; под ред. О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001. – 600 с.
3. Лапидус В.А. Всеобщее качество в российских компаниях / В.А. Лапидус. – М.: Новости, 2002. – 432 с.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебн. / В.В. Окрепилов. – М.: Экономика, 2000. – 911 с.
5. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручн. / М.І. Шаповал. – К.: Знання, 2007. – 457 с.
6. Гринберг А.С. Информационные технологии управления / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачев, А.С. Бондаренко. – М.: ЮНИТИ-ДИАНА, 2004. – 479 с.
7. Мельниченко С.В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика / С.В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 493 с.
8. Плескач В.Л. Інформаційні технології та системи / В.Л. Плескач, Ю.В. Рогушина, Н.П. Кустова. – К.: Книга, 2004. – 519 с.
9. Інформаційні системи та технології в економіці / під ред. В.С. Пономаренка. – К.: Академія, 2002. – 542 с.
10. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М.М. Скопень. – К.: Кондор, 2005. – 301 с.
11. Ткаченко Т.І. Управління якістю готельних послуг: моногр. / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Новак. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2006. – 234 с.
12. ДСТУ 3230–95. Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення : – [Чинний від 1996–01–07]. – К.: Держстандарт України, 1995. – 34 с. – (Національний стандарт України).

M. V. Bosovska, N. I. Vedmid

Automation of managerial process by quality at the enterprises of the hotel economy

In the publication scientific-theoretical aspects of quality management of services at the enterprises of a hotel economy are opened, offers on perfection of a control system by quality on the basis of introduction of information system of automation of processes are developed, also advantages of the given system of quality at the enterprises of a hotel economy are proved.

УДК 331.108.2

Г. І. Брігченко, Ф. Л. Перепадя

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СУЧАСНОЇ КАДРОВОЇ ПОЛІТИКИ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

Проаналізовано процес формування кадрової політики промислових підприємств. Виявлено тенденції розвитку сучасних форм кадрової політики та фактори що його обумовлюють.

Постановка проблеми. Проблема формування ефективної кадрової політики є невід'ємною частиною сучасних умов управління діяльністю організації в довгостроковому періоді. Під кадровою політикою слід розуміти сукупність норм, принципів та пріоритетів, що формують систему управлінського впливу на діяльність організації, напрями вдосконалення сфер її діяльності де безпосередньо задіяний персонал організації та генеральний напрям роботи із людськими ресурсами підприємства, що обумовлює загальні та специфічні вимоги до кадрового складу.