Министерство образования и науки Российской Федерации

ФГАОУ ВПО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Факультет заочного обучения

Кафедра Инновационных технологий

**Курсовая работа**

по дисциплине: Интегрированные системы менеджмента

на тему: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель от УГТУ – УПИ

(ученое звание, ФИО)

Студент гр. №

(ФИО)

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО)

Екатеринбург 2012

Оглавление

[Введение 3](#_Toc316599577)

[Глава 1 ТЕОРИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 5](#_Toc316599578)

[1.1 Понятие интегрированной системы менеджмента 5](#_Toc316599579)

[Глава 2 ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС 7](#_Toc316599580)

[2. 1 Понятие гостиничной услуги 7](#_Toc316599581)

[2. 2 Качество гостиничных услуг 11](#_Toc316599582)

[2. 3 Стандарты и их значение в управления качеством услуг 14](#_Toc316599583)

[2. 4 Создание и внедрение систем качества 16](#_Toc316599584)

[2. 5 Внедрение стандартов технического качества обслуживания 18](#_Toc316599585)

[2. 6 Внедрение стандартов функционального качества обслуживания 19](#_Toc316599586)

[2. 7 Модель обеспечения качества туристских услуг 20](#_Toc316599587)

[2. 8 Подготовка к сертификации 20](#_Toc316599588)

[2. 9 Международные стандарты, включенные в ИСМ гостиничных услуг 25](#_Toc316599589)

[2. 9 Международные стандарты, включенные в ИСМ гостиничных услуг 26](#_Toc316599590)

[Глава 3 Практическая часть 31](#_Toc316599591)

[3. 1 Пример внедрения ИСМ в гостиничном бизнесе 31](#_Toc316599592)

[Заключение 33](#_Toc316599593)

# Введение

Россия все больше интегрируется в мировое экономическое и культурное пространство, все больше туристов и специалистов приезжает в столицу и другие города России. При выборе отеля или гостиницы иностранцы, как правило, предпочитают те, которые имеют количество звезд более трех и привычные для них международные сертификаты качества – такие, как ISO 9000. В России же до последнего времени звезды присваивались на основании достаточно условных критериев. И одним из главных был национальный престиж и идеологические предпочтения. Именно поэтому долгое время самыми популярными и активно рекламируемыми отелями оставались те, чей уровень сервиса и набор необходимой инфраструктуры по европейским стандартам едва дотягивал до трех звезд.

В настоящее время Федеральное агентство по туризму РФ (Ростуризм) разработало общую для всех российских отелей и гостиниц систему классификации и стандартов. Согласно ей звездность гостиниц будет определяться Федеральным агентством по туризму. Однако, по мнению специалистов Национального экспертного совета по качеству (НЭСК), целый ряд критериев оценки, описанных в подготовленном агентством документе «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий» весьма субъективен и расплывчат, да и охватывает он далеко не все сферы гостиничного бизнеса.

В то же время, владельцы и управляющие крупнейших Российских отелей в ближайшее время не будет проходить проверки «на звездность», объясняя это тем, сейчас клиенты больше обращают внимание на качество обслуживания, а не на количество «звезд». Профессионалы гостиничного бизнеса ожидают изменений и стандартов, способных заинтересовать их клиентов, увеличить прибыльность бизнеса и позволят получить и позволят получить дополнительное конкурентное преимущество. Именно система менеджмента качества ISO 9000 позволяет значительно повысить качество работы отелей , улучшить культуру производства и оказания услуг. При этом контроль качества будет проводится не по результату – когда недовольный клиент навсегда покинет стены гостиницы, а в процессе самой работ, что не позволит допустить в ней брака.

Специалисты НЭСК подтверждают, что существующие стандарты оказывают серьезное влияние на выбор постоянных партнеров и постояльцев отелей и гостиничных комплексов. Так, например, один из мировых лидеров гостиничного бизнеса, сеть отелей Хилтон (Hilton), во всех своих корпоративных буклетах говорит о том, что помимо прочих достоинств ее международной сети, в ней введена система менеджмента качества (СМК) по стандарту ISO 9001, а так же ряд внутренних стандартов контроля качества услуг.

Еще более продуктивной системой является интегрированная система менеджмента, основанная на двух и более стандартах. Она позволяет встроить качество в продукцию, что подтверждает опыт Хилтон и других всемирно известных отелей. Целью данной работы является рассмотрение интегрированной системы менеджмента и ее практическое применение в области оказания гостиничных услуг. Соответственно данной цели работы, поставлены следующие задачи:

* Рассмотреть понятие интегрированных систем менеджмента;
* Проанализировать сферу гостиничного бизнеса;
* Рассмотреть проектирование, документирование, внедрение ИСМ, подготовка к сертификации.
* Рассмотреть международные стандарты качества (ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 14001, OHSAS 18001);
* Рассмотреть возможность внедрения интегрированной системы менеджмента в предприятии, оказывающем гостиничные услуги.

# Глава 1 ТЕОРИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

# 1.1 Понятие интегрированной системы менеджмента

Интегрированная система менеджмента (ИСМ) – это часть системы общего менеджмента предприятия, отвечающая требованием двух или более стандартов международного менеджмента и действующая как единое целое.

Деятельность любой организации связана с рисками, определяющими, в свою очередь, основные потери. Целью создания ИСМ является оптимальное управление рисками, позволяющее сократить требующиеся предприятию материальные и организационные ресурсы.

Организационно – методической основой создания интегрированных систем менеджмента служит стандарт ISO 9001, лежащие в основе ISO серии 9000 принципы всеобщего менеджмента качества, а так же совпадение структур и состава объектов стандартизации в ISO 9001, ISO 14001 и OHSAS 18001.

Для Российских предприятий, ориентированных на международные рынки и стремящихся на равных конкурировать с западными компаниями, принципиальное значение приобретает сертификация на соответствие международным стандартам. Интегрирование систем менеджмента, отвечающих требованиям сразу нескольких международных стандартов, следует рассматривать как предпосылку для устойчивого развития любой организации.

Построение ИСМ в соответствии с международными стандартами на системы менеджмента позволяет выстроить в организации комплексную систему взаимодействующих процессов, что дает возможность оптимально быстро и качественно решать задачи, возникающие в процессе управления, и существенно повышает эффективность работы.

*Схема 1 – перспективы развития ИСМ*

Сертификация интегрированной системы менеджмента – это официальное подтверждение ее соответствия требованиям двух и более международных или Российских государственных стандартов.

Сертификация ИСМ объединяет в себе все преимущества каждой из входящих в ИСМ систем менеджмента. Помимо этого, сертификация интегрированной системы менеджмента позволяет значительно сократить трудовые и финансовые затраты на проведение работ, необходимых для получения сертификата соответствия.

К числу преимуществ создания интегрированных систем менеджмента относится в частности:

* Обеспечение согласованности действий внутри организации, при которых общий результат от взаимодействия процессов выше, чем простая сумма отдельных результатов.
* Минимизация функциональной разобщенности, возникающей при разработке и внедрении отдельных систем менеджмента.
* Уменьшение объема документов на систему менеджмента, по сравнению с суммарным объемом документов в нескольких параллельных системах.
* Уменьшение затрат на разработку, сертификацию и функционирование системы менеджмента, по сравнению с суммарными затратами при нескольких системах менеджмента.

Официальным документом, подтверждающим соответствие интегрированной системы менеджмента требованиям установленных стандартов, является сертификат соответствия.

Сертификат на ИСМ полностью отвечает всем требованиям мирового делового сообщества и обеспечивает:

* Позитивное общественное мнение о надежности, стабильности и высоком уровне развития компании;
* Респектабельность, положительный имидж и высокий статус компании;
* Получение своевременных инвестиций и льготных кредитов;
* Значительный приоритет над конкурирующими организациями при прочих равных условиях;
* Заключение договоров страхования с минимальными процентными ставками;
* Возможность получения муниципального и государственного заказа;
* Значительное упрощение получения разрешений, лицензий и других разрешительных документов.

Международный опыт показывает, что только те предприятия, которые сумели внедрить эффективные интегрированные системы менеджмента, достигают устойчивых успехов на мировом рынке.

# Глава 2 ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

# 2. 1 Понятие гостиничной услуги

Вся туристическая индустрия полагается на четыре основных государственных стандарта:

ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»,

ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц»,

ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Проектирование туристских услуг»

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

В них изложены обязательные требования к туристско-экскурсионному обслуживанию. Каждый из стандартов имеет одинаковую структуру, и после изучения каждого из них можно вынести некоторые общие положения, которые являются очень важными и применимыми к каждой туристической организации:

- безопасность туристов;

- достоверность информации, предоставляемая клиентам;

- регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми / безопасными для здоровья;

- высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций.

Понятие «гостиница» определено в ГОСТ Р 50645 – 94 «Туристико - экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» - как предприятие, предназначенное для временного проживания.

В Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25. 04. 97 г., гостиница рассматривается как имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Наряду с понятием «гостиница» все чаще используется термин «отель» - гостиничное предприятие, предоставляющее широкую номенклатуру и высокое качество услуг, создает изысканный комфорт и атмосферу гостеприимства.

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а так же собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Для того что бы понять сущность услуги, следует рассмотреть ее свойства, по которым она отличается от товара. Услуга обладает:

- неосязаемостью;

- неспособностью к хранению;

- непостоянством качества;

- неразрывностью производства и истребления;

- разрывом во времени между фактом купли – продажи и фактом потребления гостиничных услуг;

- сезонными колебаниями спроса;

- территориальной разобщенностью производителя и потребителя.

Туристская услуга *—* это результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

Классификация туристических услуг, оказываемых потребителям, включают:

* Услуги туроператора по организации внутреннего, выездного и въездного туризма;
* Услуги тур агента;
* Отдельные услуги туроператора и тур агента;
* Экскурсионные услуги.

При продаже заказных туров формирование программы и комплектование состава услуг производятся по желанию и при непосредственном участии туриста. Ему предлагают на выбор разные варианты обслуживания по каждому из видов услуг в предлагаемом им месте отдыха:

* размещение - разные по уровню, типу и месту расположения гостиницы;
* питание - разные варианты (полный или полупансионный, или совсем без питания), шведский стол или "а ля карт" с обслуживанием и т.д.
* экскурсии, досугово - развлекательные услуги на выбор;
* транспортные услуги - варианты авиа перелёта, железнодорожного проезда, аренды автомашины и т.д.
* спортивные и курортные услуги - пользование такими программами на выбор;
* визовые услуги, а также услуги страхования (в необходимых случаях) и т.д.

Выбранные туристом услуги формируются в программу тура, рассчитывается цена, которую турист оплачивает при приобретении пакета тура (турпутёвки). Обычно такие заказы формируются в агентствах и поступают затем для реализации к туроператору.

Туристический продукт – результат общественного труда в виде туристических услуг, обладающих потребительной стоимостью. В самом широком понимании туристическим продуктом является любой вид туристических услуг. В понятие «Туристический продукт» так же входит термин «гостиничный продукт» имеющий комплексный характер гостиничного предложения.

*Схема 2 – Гостиничный продукт*

***Продукт «Гостиница»***

Твердый продукт

Мягкий продукт

Нематериальные услуги

Материальные услуги

Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т. д.

Номера, мебель, питание, оборудование, напитки и т. д.

Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы, соотношение «услуга - цена» понятно клиенту

Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки, создают внутренний образ предприятия

Имеют долговременное воздействие

Имеют кратковременное воздействие

***Ведут к принятию решения о покупке и восприятия качества***

Термины по управлению качеством в сфере услуг зафиксированы в ГОСТ Р 50646, согласно которому:

* Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;
* Качество обслуживания - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя;
* Предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;
* Заказ на услугу - договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон;
* Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество;
* Уровень качества услуги (обслуживания) - относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей;
* Система качества услуг - совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

К характеристикам, определяющим требования к услугам, относятся: время ожидания, соблюдение сроков исполнения, численность персонала и единиц оборудования и прочие количественные характеристики; степень доверия потребления, безопасность, вежливость, эстетичность, удобство, гигиеничность и другие качественные характеристики.

# 2. 2 Качество гостиничных услуг

Эффективность функционирования любой гостиницы тесно связана с качеством предоставления гостиничных услуг.

*Схема 3 – Качество услуг, их исполнения и обслуживания*

***Качество услуг***

Качество исполнения услуг

Качество обслуживания населения

Культура обслуживания

Организация обслуживания

Применительно к качеству услуг выделяют:

* компетентность (фирма обладает требуемыми навыками и знаниями, чтобы оказать услугу);
* надежность (стабильность работы фирмы);
* отзывчивость (система не выходит из строя при непривычных запросах);
* доступность (легкость контакта с сотрудниками фирмы);
* понимание (понимание специфических потребностей клиентов);
* коммуникация (своевременное и доходчивое информирование клиентов);
* доверие (репутация фирмы);
* безопасность (защита от риска (физического и морального);
* обходительность (вежливость, внимательность, дружелюбие);
* осязаемость (материальная привлекательность помещений и формы персонала).

Предоставление гостиничных услуг высокого качества является составной частью постоянного внимания администрации гостиницы независимо от формы собственности. Достижение качества в сфере обслуживания – важная задача, решение которой обеспечивает предпринимательский успех. Деятельность в сфере гостеприимства предполагает высокую степень контакта и координации между служащими и гостями. Наиболее ­часто встречающиеся действия в этом смысле направ­лены на улучшение и контроль качества услуг гостиничных предприятий (температура горячей воды, количество поло­тенец, условия приготовления пищи и т. д.). Однако каче­ство гостиничных услуг заключается не только в решении технической стороны дела. Усилия предприятий гостинич­ной индустрии традиционно были направлены на привлече­ние клиентов, на максимальное выполнение пожеланий гос­тей, завоевание доверия. Это может гарантировать только их полное удовлетворение. Поэтому стратегия развития гостиничного предприятия должна также иметь в виду и более того, делать особенный акцент на совершенствова­ние отношений и общения между клиентами и гостинич­ным предприятием.

Для того чтобы уровень сервиса отвечал ожиданиям гостей, гостиничное предприятие должно позаботиться о создании стандартов обслуживания. Стандарт обслуживания – это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостиницей.

Добросовестное отношение к работе – замечательное качество. Но его поведенческое выражение может сильно варьироваться в зависимости от индивидуального понимания сотрудником содержания, которым это отношение наполнено. Клиент, который поселился в гостинице, хочет одинаково доброжелательного и вежливого обслуживания как со стороны сотрудника службы размещения, так и со стороны официанта ресторана. Потому важно предоставление услуги гостю осуществлять по одному и тому же стандарту, прописанному и утвержденному компанией.

Понятие сервиса включает в себя обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

• стандарт технологии обслуживания, который предполагает соблюдение установленной технологии обслуживания в номерном фонде гостиницы, ресторанах, барах, на стойке размещения. Это означает, что процедуры размещения гостей, уборки номеров, изготовления и подачи блюд и напитков и так далее должны быть четко прописаны и, что очень важно, хронометрированы;

• стандарты внешнего вида обслуживающего персонала. Обязательным требованием к обслуживающему персоналу является соблюдение стандартов внешнего вида. Внешний вид сотрудника несет в себе огромную смысловую нагрузку для гостя. Если сотрудник одет в опрятную униформу и аккуратно причесан, то гость будет чувствовать уважение к себе;

• стандарты поведения обслуживающего персонала. Подразумевается, что персонал должен быть достаточно профессионален и компетентен, чтобы четко, быстро и культурно обслуживать гостя.

Постоянное повышение качества — это не затрата, а долго­срочный вклад, основанный на обеспечении верности клиентуры путем удовлетворения ее потребностей. Это утверждение основа­но на исследовании, показывающем, что затраты на приобретение нового клиента в пять раз больше затрат на то, чтобы удер­жать старого посредством предложения качественного обслужи­вания. Это исследование базируется на следующих факторах:

— способность к удержанию клиентов позволяет сократить затраты на маркетинг и, соответственно, увеличивает рента­бельность;

— удовлетворенный клиент осуществляет бесплатную рек­ламу, распространяя благоприятствующую отелю устную ин­формацию.

Качество гостиничных услуг в огромной степени зависит от квалификации и заинтересованности людского капитала, от его творческих способностей, умения осваивать новые тех­нологии, а также от использования новых организационных процессов и форм используемой для обслуживания клиентов материальной базы. Качество услуг в гостиничном бизнесе — это мера того, как уровень предоставленной услуги удовлетво­ряет ожидания клиента.

Управление качеством обслуживания – это фактически управление ощущениями клиента. Качество услуг в гостиничном бизнесе – это мера того, как уровень предоставленной услуги удовлетворяет ожидание клиента.

# 2. 3 Стандарты и их значение в управления качеством услуг

Усиливающееся воздействие рыночных сил ставит задачу повышения конкурентоспособности организации и предоставляемых услуг. Эта задача достижима при условии осуществления интегрированного маркетинга, ориентированного на предвосхищение нужд и запросов потребителей. Особое место в этом процессе занимает управление качеством.

Индустрия гостеприимства введением стандартов на обслуживание, применение сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу в рамках четко определенных норм и правил.

Под сертификацией услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов.

Сертификация услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. В условиях рыночной экономики в рамках индустрии туризма потребитель (турист) является ключевой фигурой при реализации требований стандартов на предоставляемое ему качество туристских услуг в зависимости, от которого и находится цена.

Целями стандартизации в сфере гостиничных услуг являются подтверждение и обеспечение поддержания заявленного уровня качества и безопасности потребления услуг, защита интересов потребителей от недобросовестной конкуренции на рынке.

Как известно, для обеспечения качества согласно международному стандарту ИСО 9000 требуется:

* необходимая материальная база (средства размещения);
* квалифицированный персонал, заинтересованный в хорошей работе (человеческий фактор);
* глубоко продуманная организационная структура и четкое управление предприятием в целом и управление качеством - в частности.

Два из этих факторов - активный, мотивированный, квалифицированный персонал и материальная база - определяют необходимую основу для предоставления высококачественных услуг. Поэтому эти факторы можно считать фундаментом или базой качества.

Третий необходимый фактор качества - организация и управление предприятием - дополняет этот фундамент, позволяет реализовать возможности, которые создаются материальной базой и человеческим фактором. Ибо нельзя предоставлять услуги, имея только оборудование, материалы и людей. Нужно еще организовать работу, т.е. создать необходимые структуры и наладить управление.

С учетом вышеизложенного становится очевидным, что классификация гостиниц должна учитывать их соответствие как техническим требованиям отраслевого стандарта, так и качественным характеристикам обслуживания.

Управление качеством предполагает наличие следующих управленческих систем в гостиничном предприятии, контролирующих организацию и предоставление услуг:

- система подбора персонала и его обучение. Администрация гостиницы должна организовывать службу подбора и найма работников, имеющих знания, навыки и способности для предоставления услуги высокого качества, и постоянно заботиться о повышении квалификации персонала;

- система контроля за качеством и стандартизацией процесса предоставления услуг в гостинице. При определении стандартов обслуживания для гостиничных предприятий их владельцы и менеджеры должны четко представлять себе, какую идею они пытаются донести до своих клиентов. Поэтому важно, чтобы каждое предприятие гостеприимства имело собственный кодекс стандартов. Стандарты должны быть гибкими и отражать требования и пожелания клиентов, в первую очередь клиентов постоянных. Под стандартами подразумевается не только правильная техника обслуживания гостей, но и отношение персонала к своей работе, к гостям;

- система контроля степени удовлетворенности клиентов строится на основе анализа жалоб и предложений клиентов, сравнения качества услуг конкурентов с качеством предоставления собственных услуг. Гостиницы могут использовать жалобы как ценный источник формирования преимуществ перед конкурентами, поскольку жалобы указывают на возможные пути совершенствования работы, удовлетворения недовольных клиентов.

Таким образом, образцовая гостиница характеризуется наличием системы стратегического планирования, стремлением руководства к повышению качества услуг, высокими стандартами обслуживания, системой контроля за предоставлением услуг, системой удовлетворения жалоб гостей.

# 2. 4 Создание и внедрение систем качества

Организация работ по управлению качеством услуг в гостиничных предприятиях предполагает создание систем качества, соответствующих рекомендациям стандартов ИСО 9000, и принятие необходимых мер по обеспечению их эффективного функционирования.

Под созданием систем качества понимается их разработка и внедрение в деятельность предприятия.

Как отмечено в стандарте ИСО 9000–1, создание систем качества может быть инициировано руководством предприятия или заказчиком. В любом случае сначала необходимо обратиться к рекомендациям этого стандарта, который дает руководящие указания по выбору и применению других стандартов серии 9000 и содержит основные принципы и подходы к организации работ по качеству.

При создании систем качества в области гостиничных услуг необходимо использовать рекомендации стандарта ИСО 9004–2. Необходимо отметит, что система качества представляет собой совокупность структур, выполняющих функции управления и обеспечения качества установленными методами.

Поэтому разработка системы качества в основном заключается в том, чтобы сначала определить, какие процессы и структуры следует включить в систему качества и какие функции они должны выполнять, чтобы обеспечить требуемое качество продукции/услуг, а затем разработать все необходимые нормативные документы для выполнения этих функций.

Система качества должна включать следующие элементы:

- эффективное управление предприятием на основе маркетинга;

- внедрение отраслевого стандарта качества;

- разработку технологии (нормативное описание) производственных процессов;

- наличие корпоративной культуры;

- применение квалификационных требований к работникам (квалификационный стандарт);

- введение нормирования труда (нормативы выработки);

- справедливую оценку и мотивацию труда.

Предприятия индустрии гостеприимства функционирует в условиях развивающихся рынков. Усиливается воздействие рыночных сил, требующих повышения конкурентоспособности и удовлетворения потребителя, обеспечивающего благополучие предприятия, его работников и владельцев.

Определяющими дальнейшее развитие предприятий индустрии гостеприимства будут:

— эффективный менеджмент на основе маркетинга, обеспечивающий необходимые условия для производства и реализации продукции и услуг;

— внедрение системы качества, позволяющей обеспечить конкурентоспособность и доходность.

Можно с уверенность сказать, что каждый международный гостиничный бренд, по крайней мере, из 300 известных гостиничных операторов, имеет свой корпоративный стандарт, который неукоснительно соблюдается, в независимости от того, в какой стране расположен отель, имеется ли там национальный гостиничный стандарт или система классификации гостиниц. Здесь важно отметить, что стандарт позволяет обеспечить контроль системы качества, постоянство предоставляемых услуг, единую базу для оценки услуг гостиницей и потребителем, направления совершенствования обслуживания и непрерывный процесс профессиональной подготовки персонала. Более того, корпоративный или внутрифирменный стандарт всегда ассоциируется с торговой маркой, которая идентифицирует гостиничный объект и способствует его эффективному позиционированию на соответствующем сегменте рынка.

Ориентация гостиничных корпораций на удовлетворение запросов клиентов привела к внедрению системы Всеобщего Управления Качеством (TQM), которая стала частью корпоративной культуры. Как известно в основе TQM лежат следующие принципы:

* Ориентация на потребителя;
* Лидерство руководителя;
* Вовлечение работников;
* Подход к системе качества как к процессу. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом;
* Системный подход к управлению. Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей;
* Постоянное улучшение;
* Принятие решений, основанных на фактах;
* Взаимовыгодные отношения с поставщиками и посредниками по продажам.

# 2. 5 Внедрение стандартов технического качества обслуживания

Внедрение стандартов технического качества обслуживания означает приведение предприятия в соответствие с отраслевыми стандартами на основе существующей классификации гостиниц.

В этих целях проводится техническое обследование гостиничного предприятия (здание и территория, жилые, общественные и служебные помещения, технологическое оборудование, оснащение инвентарем, расходными материалами и т.д.). Выявленные технические отклонения от стандарта устраняются.

По результату этой работы составляется «Паспорт гостиницы», в котором отражаются все основные технические характеристики объекта по вышеупомянутому примерному перечню. Задача управления техническим качеством гостиничного предприятия заключается в поддержании его технического состояния в соответствии с характеристиками технического паспорта.

# 2. 6 Внедрение стандартов функционального качества обслуживания

Внедрение квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия

Внедрение функционального качества начинается с разработки квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам, исходя из специфики работы и особенностей гостиничного предприятия. Квалификационные требования позволяют обеспечить обоснованное и рациональное разделение и организацию труда, правильный подбор, расстановку и использование кадров, единство при определении должностных обязанностей работников гостиниц и предъявляемых к ним квалификационных требований, закрепление норм ответственности в трудовых контрактах, а также принимаемых решений при проведении аттестации руководителей и специалистов. Схему внедрения можно представить следующим образом: квалификационные требования (квалификационный стандарт) нормативное описание обязанностей по каждой должности должностная инструкция трудовой контракт.

Квалификационные требования к работникам должны применяться в качестве нормативных документов прямого действия или служить основой для разработки внутренних организационно-распорядительных документов должностных инструкций, содержащих конкретный перечень должностных обязанностей работников с учетом особенностей организации производства, труда и управления, а также их прав и ответственности. При разработке должностных инструкций необходимо уточнение перечня работ, которые свойственны соответствующей должности в конкретных организационно-технических условиях, и устанавливаются требования к необходимой специальной подготовке работников.

Формализованные квалификационные требования (квалификационный стандарт) и должностные обязанности объединяются в единый документ «Руководство по качеству».

Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов

Нормативное описание производственных процессов (технологические процедуры) производится по каждому подразделению гостиничного предприятия на основании технического паспорта, классификации гостиницы, должностей работников и их обязанностей в данном подразделении.

В технологических процедурах поэтапно описывается основная деятельность подразделения, особое внимание обращается на координацию деятельности на стыках с другими подразделениями гостиницы. Нормативное описание производственных процессов является нормативным документом, который закрепляет нормы ответственности и руководителя данного подразделения.

Формализованные нормативные описания производственных процессов объединяются в единый документ «Руководство по качеству».

Введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников)

Нормирование труда осуществляется по основным категориям рабочих профессий (горничные, повара, официанты и т.д.), чей труд поддается нормированию. По каждой должности создается фотография рабочего дня, в которой поэтапно хронометрируется производственный процесс среднего по уровню производительности труда работника.

# 2. 7 Модель обеспечения качества туристских услуг

Основные требования к системам обеспечения качества туристских услуг формируются в соответствии с международными стандартами ИСО 9004.2, 9002, а также ГОСТ Р 50691-94 и направлены на обеспечение достижения необходимого качества предоставляемых потребителю услуг,

В соответствии с этими документами под *качеством услуги*(в том числе туристской) понимается совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

В соответствии с международными стандартами любая система, направленная на обеспечение качества сервисных услуг, должна соответствовать комплексу взаимодействующих и взаимодополняющих требований. Рассмотрим эти требования.

# 2. 8 Подготовка к сертификации

*1.      Формирование политики в области качества*

Руководство туристской сервисной организации должно определить и документально оформить политику в области качества, представляющую задачи, основные направления и цели туристской организации в области качества. Руководство, которое несет ответственность за политику в области качества, должно обеспечить ее разъяснение и доведение до всех структурных подразделений и работников предприятия. Ответственность за политику в области качества несет руководитель.

Политика в области качества туристских услуг должна быть направлена на реализацию следующих основных задач; удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики, непрерывное повышение качества услуги, учет требований общества и защиты окружающей среды, эффективность предоставления услуги.

*2.      Организация работы по качеству*

В системе качества должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала туристской организации, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. Это, в частности, относится к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с:

* выявлением и регистрацией претензий, жалоб, рекламаций со стороны потребителей услуг;
* проведением мероприятий, направленныхна их устранение и предупреждение;
* проверкой выполнения решений.

Для достижения целей в области качества руководитель должен создать структуру системы для эффективного управления. Сервисная организация должна определять требования к внутренней проверке качества исполнения туристских услуг, обеспечить необходимыми средствами контроля и назначить специально обученных сотрудников для ее проведения. Проверка должна включать контроль, оценку и регулирование процессов исполнения услуг при проектировании (моделировании) и обслуживании потребителя. Проверки системы качества процессов исполнения услуг или результата услуги должен проводить персонал, не ответственный за выполнение работ.

*3.      Анализ функционирования системы качества со стороны руководства*

Систему качества, разработанную в соответствии с требованиями международных стандартов серии ИСО 9000, должно периодически анализировать руководство сервисной организации для того, чтобы можно было убедиться в ее соответствии установленным требованиям и эффективности. Анализ, проводимый руководством, обычно включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых представителями руководства, ответственными за функционирование системы.

*4.      Документальное оформление системы качества*

Сервисная организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему качества, обеспечивающую соответствие оказываемой услуги установленным требованиям, что обеспечивается:

* + наличием планов и руководства по качеству;
  + определением и приобретением необходимого контрольно-измерительного и технологического оборудования, материальных ресурсов и подбором квалифицированных кадров для обеспечения требуемого качества услуг;
  + определением приемлемых стандартов с точки зрения заложенных в них показателей и требований, включая требования, содержащие субъективный элемент (социологическая оценка удовлетворенности потребителя качеством услуги);
  + обеспечением соответствия процессов проектирования, предоставления услуги и контроля требованиям документации;
  + подготовкой отчетов по качеству.

*5.      Взаимодействие с потребителем*

Эффективное взаимодействие с потребителем включает информацию о:

* + характеристике услуги, доступности и затратах времени на ее предоставление;
  + ожидаемой стоимости услуги;
  + взаимосвязи между качеством услуги» условиями ее предоставления и стоимостью;
  + возможности влияния потребителей на качество услуги;
  + адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения;
  + возможности получения оценки качества услуги потребителем;
  + установления взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителями

*6.      Разработка и ведение документации*

Сервисная организация должна установить процедуры разработки, утверждения, ведения и обеспечения всеми документами и данными, относящимися к системе. Документация должна быть рассмотрена и утверждена полномочным лицом до ее введения в действие. Все составляющие, требования и положения системы качества, принятые сервисной организацией, должны быть систематически и упорядоченно документированы в виде планов, методик, стандартов предприятий, инструкций и протоколов.

Необходимо установить и поддерживать в рабочем состоянии процедуры ведения всех необходимых документов и форм, банка данных, а также обеспечивать:

* + предоставление документов на все участки, где выполняются работы, обеспечивающие эффективное функционирование системы качества;
  + своевременное изъятие устаревшей документации;
  + включение изменений в документацию (ее актуализация). Должен быть разработан основной перечень процедур, определяющих порядок постоянного пересмотра документов.

*7.      Управление процессами*

Сервисная организация должна определить, спланировать и обеспечить выполнение процессов предоставления услуги в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать следующее:

1)       документированные инструкции, определяющие технологию обслуживания, использование подходящего производственного оборудования и производственной среды, соответствие стандартам и программам качества;

2)       регулирование и управление процессами предоставления услуги;

3)       утверждение процесса оказания услуги и выбор оборудования, если в этом есть необходимость;

4)       критерии работы, которые должны быть определены в виде стандартов или на основе представительных выборок.

Проверку качества услуги и процесса ее предоставления следует проводить на соответствие обязательным требованиям нормативных документов параметрам и технологии исполнения услуги. В ходе контроля качества следует подготавливать и использовать данные по этапам обслуживания, проверкам качества, жалобам потребителя, результатам социологического опроса.

При установлении отклонений в процессе предоставления услуги должны быть приняты меры, направленные на его корректировку.

Для специальных процессов при оказании услуг, результаты которых нельзя в полной степени проверить последующим контролем (например, морально-психологическое, физическое состояние потребителя в результате взаимодействия исполнителя и потребителя; отклонение характеристик услуги от требований потребителя), результаты могут быть оценены косвенными методами. При этом целесообразно предусматривать наиболее полный объем профилактических мероприятий и осуществлять контроль за их проведением.

*8.      Контроль и оценка качества туристской услуги*

Сервисная организация обязана:

* проверять и идентифицироватьуслугу в соответствии с документированными процедурами;
* устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов
* обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
* обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
* ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок потребителя и исполнителя услуги следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества и провести корректирующие действия, определить, насколько деятельность исполнителя услуг отвечает требованиям потребителя. Результаты контроля (оценки) должны регистрироваться.

*9.      Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя*

Исполнитель услуги должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры, обеспечивающие получение информации от потребителя услуги. Источниками получения соответствующей информации от потребителя являются; социологические обследования, информация обществ потребителей, средств массовой информации, муниципальных органов управления. Анализ информации, получаемой от потребителя, необходим для того, чтобы обеспечить:

1)      правильное установление требований к услуге и условиям обслуживания и их отражение в документации;

2)      разрешение вопросов, связанных с расхождением требований, заложенных в систему, с требованиями потребителя;

3)      уверенность исполнителя услуги в своей способности выполнить требования потребителя.

*10.  Осуществление корректирующих воздействий*

Корректирующие воздействия следует проводить при обнаружении ненадлежащего качества предоставляемой услуги, применении несоответствующего оборудования и документации, нарушении технологического процесса обслуживания, условий и сроков предоставления услуги. Порядок проведения корректирующего воздействия предусматривает:

* регистрацию отклонения;
* анализ причин, несоответствий, вплоть до первопричины, для определения необходимого корректирующего воздействия;
* проведение профилактических действий для решения проблемы;
* корректирующее воздействие;
* контроль за мерами корректирующего воздействия;
* оценка эффективности последствий.

*11.  Подготовка кадров*

Необходимо разрабатывать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры определения потребностей и проведения обучения всего персонала, ответственного за работы, влияющие на качество; персонал, ответственный за эту работу, должен иметь соответствующую квалификацию (подтвержденную аттестатом, тестированием), знания и опыт, отвечающие установленным требованиям.

*12.  Применение статистических методов*

В случае необходимости сервисная организация должна разрабатывать процедуры, обеспечивающие выбор статистических методов, необходимых при сборе данных и их применении в процессе контроля (проверки) качества, при отработке технологии процесса обслуживания, анализе недостатков, прогнозировании спроса и требований потребителя, обработке результатов социологического обследования по удовлетворенности потребителей качеством услуг и условий обслуживания.

# 2. 9 Международные стандарты, включенные в ИСМ гостиничных услуг

Вся туристическая индустрия полагается на четыре основных государственных стандарта:

ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»,

ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Классификация гостиниц»,

ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание / Проектирование туристских услуг» и

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

В них изложены обязательные требования к туристско-экскурсионному обслуживанию. Каждый из стандартов имеет одинаковую структуру, и после изучения каждого из них можно вынести некоторые общие положения, которые являются очень важными и применимыми к каждой туристической организации:

* безопасность туристов;
* достоверность информации, предоставляемая клиентам;
* регионы, предлагаемые туристическими фирмами для отдыха, должны быть экологически чистыми / безопасными для здоровья;
* высокая профессиональная подготовка сотрудников туристических организаций.

Деятельность гостиниц может сертифицироваться на соответствие требованиям следующих международных стандартов:

* ГОСТ Р ИСО 9001
* ГОСТ Р ИСО 14001
* ГОСТ Р 12. 0. 006Т(OHSAS 18001)

# 2. 9 Международные стандарты, включенные в ИСМ гостиничных услуг

|  |
| --- |
| Грядущее вступление в ВТО заставляет задуматься, насколько российские организации конкурентоспособны не только на нашем рынке, но и на мировых рынках, что можно сделать для повышения их конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности. Окружение организации - клиенты, инвесторы, страховщики, поставщики - заинтересовано в ее надежности, то есть стабильности и предсказуемости.  Над этим вопросом задумываются не только предприятия тяжелой или легкой промышленности, строительного профиля или проектные организации, но и организации, предоставляющие широкий спектр услуг, в том числе гостиничный бизнес, туризм, санаторно-курортные учреждения.  Руководство организаций, занятых в туризме, гостиничном бизнесе видят залог своего процветания, согласно проведенному опросу, в совершенствовании системы обслуживания клиентов, в повышении качества оказываемых услуг, в привлечении максимально большего числа клиентов и т.д.  Все больше доверия у клиентов возникает к организациям, внедрившим и сертифицировавшим свою систему менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001, который позволяет не только улучшать культуру обслуживания и следование всеобщим идеям качества, но и существенно снижать [затраты на качество](http://www.uicc.ru/117). Стратегией организации должна стать идеология качества и предвосхищения ожиданий потребителей!  Внедрение системы менеджмента качества и ее последующая сертификация несут компаниям ряд стратегических и экономических приемуществ:   * Повышение конкурентоспособности; * Повышение престижа в глазах клиентов и общества, укрепление доверия к фирменной марке; * Улучшение удовлетворенности клиентов, повышение качества их жизни; * Улучшение экономических показателей деятельности; * Преимущество в тендерах на право участия в различных проектах; * Возможность минимизировать риск отказа клиента от услуг; * Изменение отношения персонала к работе вследствие наличия необходимых инструкций, обучения, более простого представления информации о проблемах качества, ощущение надежности и работы на результат.   За последние несколько лет внедрение в организациях, работающих в самых различных областях бизнеса, системы менеджмента качества по ИСО 9001 (ISO 9001)стало не просто важным шагом в борьбе за приобретение новых конкурентных преимуществ и повышение рентабельности, но и своеобразной модой. Люди, как известно, любят разговаривать на общие для них темы: футболисты о футболе, авто владельцы - о машинах, женщины - об одежде, детях и мужчинах. Можно с полной уверенностью прогнозировать, что внедрение ИСО 9001 (ISO 9001) станет самой модной темой для бесед топ - менеджеров и владельцев компаний на ближайшие несколько лет. |

Под документированием системы менеджмента качества понимается деятельность по установлению структуры и состава документации и механизма ее управления. Документирование включает как разработку документации, так и управление самой документацией в ходе функционирования системы качества. Цель документирования системы качества заключается в создании организационно-методической и нормативной основы для построения и функционирования СМК, соответствующей рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000:2000. Основными задачами документирования являются:

* + установление и нормирование требований к выполнению работ в системе качества;
  + обеспечение воспроизводимости процессов административного управления качеством;
  + регулярная регистрация фактических данных о качестве продукции и состоянии системы качества в ходе ее функционирования и совершенствования;
  + обеспечение идентификации и прослеживаемости продукции и измерительного оборудования;
  + закрепление лучших традиций и накопленного опыта по организации и проведению работ в системе качества;
  + разрешение и предупреждение спорных вопросов в процессе деятельности в системе качества;
  + обеспечение оценки соответствия продукции и системы менеджмента качества.

Организации всех видов во все возрастающем количестве стремятся достичь и продемонстрировать хорошую деятельность в области окружающей среды путем управления воздействиями своих видов деятельности, продукции или услуг на окружающую среду, согласующимися с их экологической политикой и целями они делают это в свете растущей требовательности со стороны законодательства, разработки экономической политики и других мер, усиливающих охрану окружающей среды, а также возрастающей озабоченности заинтересованных сторон вопросами окружающей среды и устойчивого развития.

Международные стандарты, охватывающие вопросы менеджмента окружающей среды, предназначены для того, чтобы предоставить организациям элементы результативной системы менеджмента окружающей среды, которые могут быть объединены с другими требованиями по менеджменту и помочь организациям достичь экологических и экономических целей. Серьёзное внимание и преактивный подход к природоохранной деятельности, развитие систем экологического менеджмента приносят организациям заметные экономические преимущества, отражающиеся не только в снижении себестоимости продукции и услуг и снижение многих рисков, но  и в росте рыночной капитализации. Вопросы экологии, как и качества продукции, должны стать ведущими направлениями в политике предприятий. Руководству предприятий необходимо осознавать, что современный экологический менеджмент открывает путь к устойчивому развитию.  
  
Выгоды от внедрения предприятиями эффективной системы управления окружающей средой (ISO 14000) даёт следующие результаты:

* повышение эффективности защиты окружающей среды на предприятии
* повышение конкурентоспособности и доступ на международный рынок
* правовая защищенность
* конкурентные преимущества
* минимизация рисков
* минимизация затрат
* позитивное взаимодействие с общественностью
* улучшение показателей воздействия на окружающую среду
* улучшение отношений с  органами власти
* позитивный подход одобрения методов
* мотивация роста сотрудников

Каждое предприятие должно понимать, как его бизнес влияет на сотрудников, на потребителей продукции и поставщиков, а также на источники финансирования. Так как защита окружающей среды является одним из приоритетных направлений в работе, то получение  сертификата ISO 14000 автоматически повышает стоимость бизнеса и способствует  упрочению долгосрочных перспектив развития.

Внедрив на предприятии систему экологического менеджмента качества и получив сертификат  ISO 14000, компания всегда будет в курсе требований рынка и сможет оперативно на них реагировать, улучшая свою продукцию и услуги. А эффективное использование ресурсов позволит снизить затраты и повысит прибыль. Если все предприятия пройдут и внедрят СЭМ на соответствие международным стандартам и подтвердят безвредность своей деятельности для окружающей среды наличием сертификата ISO 14000, то планета станет чище, а жизнь более красивой и продолжительной.

Туристическая индустрия динамично развивается в десятках стран мира, часто являясь одной из доминирующих отраслей экономики. Ежегодно путешествия совершают сотни миллионов людей. Благодаря этому, во всем мире в сфере туризма на постоянной основе трудится около 200 миллионов человек. На многих популярных летних и зимних курортах в разгар сезона увеличивается потребность во временных работниках, что существенно упрощает процесс трудоустройства для иностранцев. Однако необходимо учесть, что в сфере гостиничного бизнеса происходят серьезные перемены, оказывающие непосредственное влияние на подбор персонала.

*Отели и оздоровительные центры проходят сертификацию ISO.*

Популярные гостиничные сети давно используют корпоративные стандарты в управлении и обслуживании посетителей. Но на протяжении нескольких последних лет в разных странах мира гостиничные комплексы и оздоровительные центры начали проходить процедуры проверки своей работы на предмет соответствия международным стандартам. [Сертификация ISO](http://www.tehnoprogress.ru/sertif_iso.html) является универсальной и позволяет оценить различные аспекты финансово-хозяйственной деятельности. Кроме того, в разных странах мира внедрены собственные нормативы на базе стандарта ISO 9000 для компаний, работающих в области туризма. В некоторых странах гостиницы проходят проверки соответствия требованиям стандарта 14000, регламентирующего экологические аспекты деятельности. Одна из основных целей сертификации ISO состоит в повышении удовлетворенности клиентов уровнем обслуживания. В связи с этим существенно повышаются требования к персоналу, который работает в гостиничной индустрии.

*Особенности трудоустройства в сертифицированных гостиницах и оздоровительных объектах.*

Какие же новые требования предъявляются к претендентам на вакантные должности, связанные с обслуживанием туристов? Хорошее знание одного или нескольких иностранных языков — одно из обязательных условий для большинства соискателей. Учитывая возрастающие требования к качеству обслуживания посетителей, специалисты отделов по набору персонала начали требовать знаний в области культурологии, экономики и даже религии. Особо ценятся сотрудники, прошедшие специальные тренинги и умеющие быстро урегулировать конфликтные ситуации. Претенденты на административные должности обязаны знать специфику системы бронирования, уметь проводить наличные и безналичные расчеты, обращаться с VIP-туристами. Сертификация отелей, направленная на внедрение единых стандартов, стала серьезным стимулом для улучшения качества работы всех работников, а также привела к ужесточению требований к персоналу.

**OHSAS 18000** –это серия стандартов предъявляющих требования к созданию результативной системы управления охраной труда и техникой безопасности.

OHSAS 18001 включает в себя серию стандартов, содержащих ряд требований к системе обеспечения профессиональной безопасности и сохранения здоровья сотрудников предприятия. Серия OHSAS 18000 предоставляет широкие возможности для управления профессиональными рисками и обеспечения безопасности персонала в сочетании с совершенствованием процессов производства.

Последняя версия стандарта OHSAS 18001 - OHSAS 18001-2007. Этому стандарту полностью соответствует российский национальный стандарт ГОСТ Р 12.0.230-2007 «Система стандартов безопасности труда. Общие требования к управлению охраной труда в организации».

Стандарт OHSAS 18001 является общетехническим, и применим к организациям всех типов и размеров (независимо от конкретного сектора экономики, отрасли промышленности), стремящихся:

* устранить или сократить риск для исполнителей, которые могут подвергаться рискам профессиональной безопасности и здоровья, связанным с их деятельностью
* осуществлять контроль над опасными производственными факторами
* управлять рисками, возникающими в процессе производственной деятельности
* предотвращать возникновение инцидентов, аварий, нештатных ситуаций
* интегрировать систему управления профессиональной безопасностью и здоровьем с действующими системами менеджмента
* к улучшению морального климата в компании
* к уменьшению прямых и непрямых издержек бизнеса

Сертификат OHSAS 18001 необходим компаниям, деятельность которых непосредственно связана с риском возникновения разного рода чрезвычайных ситуаций, угрожающих жизни и здоровью работников компании, к примеру, компаниям, занимающимся производством. В особенности сертификация по OHSAS 18001 актуальна для строительных компаний.

Сертификат OHSAS 18001 показывает, что предприятие ведет пристальный контроль факторов производственного и профессионального рисков, заботиться о безопасности персонала на рабочих местах.

# Глава 3 Практическая часть

# 3. 1 Пример внедрения ИСМ в гостиничном бизнесе

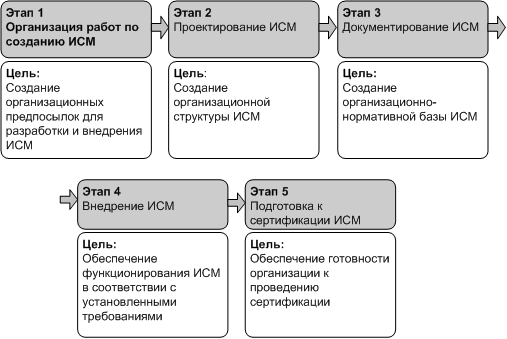
Интегрированная система менеджмента обеспечивает согласованность и структурирует действия внутри организации.

Интегрирование систем менеджмента, которые отвечают требованиям одновременно нескольких международных стандартов, является перспективой для стабильного развития организации или предприятия.

Важно отметить, что сертификация интегрированной системы менеджмента объединяет в себе преимущества каждой из входящих в ИСМ систем менеджмента. Интегрированная система менеджмента (ИСМ) наиболее оптимально позволяет выполнить требования по повышению уровня экологии, безопасности, качества и пр.

Порядок построения ИСМ может быть таким же, как и при построении СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.

*Схема 3 – Порядок создания ИСМ*



Cистема менеджмента качества ISO 9001 позволяет значительно повысить качество работы отелей, улучшить культуру оказания услуг. При этом контроль качеств будет проводиться в процессе самой работы (а не по результату – когда недовольный клиент навсегда покинет стены гостиницы), и это же позволит не допустить в ней «брака».

Практика показывает, что стандарты оказывают серьезное влияние на выбор постоянных партнеров и постояльцев отелей и гостиничных комплексов. Например, один из мировых лидеров гостиничного бизнеса – сеть отелей Hilton – во всех своих рекламно-корпоративных буклетах отмечает то, что помимо прочих достоинств ее международной сети, в ней введена система менеджмента качества (СМК) по стандарту ISO 9001, а так же ряд внутренних стандартов контроля качества услуг.

Покончить с зависимостью от массового контроля в достижении качества, сделав качество неотъемлемым свойством оказываемых услуг («встроить» качество в продукцию) целому ряду зарубежных отелей позволяет внедрение системы контроля качества ISO 9001. И отечественный гостиничный бизнес уже в ближайшее время придет к этому решению, не дожидаясь формальных мер по стандартизации профессиональной деятельности от госчиновников. Сегодняшние существующие проблемы повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.

# Заключение

Гостиничный бизнес сегодня — это быстроразвивающаяся и перспективная отрасль, которая приносит большие прибыли. Благодаря тому, что гостиничный бизнес способен давать стабильный доход в федеральный бюджет, количество отелей и гостиниц в России растет с каждым годом. Вследствие этого появляется жесткая конкуренция, и менеджерам приходится прибегать к неординарным маркетинговым идеям и различного вида акциям. Но все же масштаб их деятельности в гостиничном бизнесе развит на много меньше, чем за рубежом. Это обуславливается тем, что после развала СССР пришлось приложить много усилий для того, чтобы эта отрасль вышла на мировой уровень.

Менеджеры гостиничной индустрии, которая находилась почти в полном упадке, стали интенсивно осваивать науку управления гостиничным бизнесом. В результате этого за последние 10 лет гостиничный бизнес стал индустрией с миллиардными доходами. За эти годы гостиничный рынок России ежегодно рос на 16-20%. В настоящее время функционирует около 4 000 гостиниц (сюда же включены санатории и пансионаты), а это более 420 тысяч мест.

На отечественный рынок гостиничных услуг проникают международные сетевые компании. Это связано с нехваткой опыта отечественных компаний в этой сфере. Международные компании выкупают уже построенные гостиницы, поглощают конкурентов, строят новые объекты на свои средства и по своим технологиям.

Гостиничная система — это система гостеприимства и традиций, которые сложились уже в древности, это уважение гостя. Сегодня в гостиничную индустрию включают предоставление услуг и организацию кратковременного проживания в мотелях, гостиницах за вознаграждение. Гостиничная индустрия представляет собой важный сегмент туристического бизнеса. Для привлечения туристов требуется обеспечение привлекательного инвестиционного климата, развитие рекламы, а также организация индустрии досуга.