**МЕТОДИ×ЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ.**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.**

**Задание**

Из представленных ниже заданий студент выбирает два, соответствующих его профессиональным интересам.

***Задание 1.*“Разработка системы управления по обеспечению качества услуг на отдельных предприятиях индустрии туризма с помощью управленческих функций”.**

**1.** Следует представить предприятие, кратко описать основную деятельность предприятия, ее особенности, технологию производства услуг и обслуживания потребителей услуг. С этой целью могут быть использованы данные реально существующих предприятий соответствующего профиля.

**2.**Далее необходимо представить и проанализировать необходимость обеспечения качества производимых услуг. Для этого, необходимо описать компоненты, из которых складывается система обеспечения качества производимых услуг в следующей последовательности:

2.1 Политика предприятия в области качества.

- сформулировать основные цели и направления деятельности предприятия в области качества, определить круг участников и исполнителей поставленных целей. При этом необходимо учитывать требования международных и национальных стандартов обслуживания и потребности потенциальных клиентов в области качества обслуживания.

2.2 Планирование.

Определить какие планы, показатели, внутренние стандарты и т.д. разработаны на предприятии, на какой период времени, какой персонал для этого задействован.

2.3 Организация.

Описать организацию процесса обеспечения качества услуг в разрезе основных компонентов качества услуги:

Материально-техническая база предприятия: помещения, их оснащение средствами труда, соответствие требованиям пожарной безопасности, ли÷ной безопасности потребителей и санитарно-гигиеническим требованиям.

Технология производства и реализации услуг - рассмотреть стадии жизненного цикла услуги (проектирование, разработка, реализация и т.д.); внутренние взаимосвязи между отдельными подразделениями организации, а также внешними организациями (поставщиками, партнерами и др.) с целью обеспечения качественного обслуживания; основные этапы технологической цепочки обслуживания потребителя.

Персонал - квалификационные требования и личные качества сотрудников, деятельность которых непосредственно влияет на качество услуг (прежде всего, персонала первой линии), какие должности и профессии должны быть введены на предприятии, каким образоморганизовано обучение персонала вопросам качества и т.д.

Стандарт выполнения какой-либо операции, предполагающей непосредственный контакт сотрудника и потребителя (например: обслуживание портье при регистрации гостя, прием заказа официантом в ресторане и т.д.). В данном случае под стандартом следует понимать совокупность обязательных для исполнения сотрудником правил внешнего вида, последовательности выполняемых процедур, правил поведения, соответствующих выполняемой деятельности.

3. Мотивация и стимулирование.

Основные методы мотивации сотрудников для улучшения качества как стандартные (материальные поощрения, штрафные санкции, аттестация, а также социальное и моральное поощрение), так и специальные (участие предприятия в корпоративных, региональных и национальных конкурсах и премиях по качеству).

4. Контроль.

Необходимо сформулировать:

методы, которые использованы для оценки качества услуг на данном предприятии;

показатели качества обслуживания на данном предприятии;

организация системы контроля качества (из каких источников поступаетинформация и с какой периодичностью; кто собирает информацию о качестве, кто анализирует полученную информацию и принимает соответствующие корректирующие решения).

5. Отразить функциональную структуру предприятия (показать какие изменения в ней должны произойти) с кратким описанием основных зада÷ каждого подразделения в области обеспечения качества услуг. Данная структура должна в кратком виде обобщать и отражать результат всего задания.

***Задание 2.*“Определение причин ухудшения качества туристских услуг с помощью построения причинно-следственной диаграммы (диаграмма Исикавы или “рыбий скелет”)”.**

**1.** Представить себе конкретную проблемную ситуацию, результатом которой стало существенное ухудшение качества услуг (например, увеличение количества жалоб посетителей ресторана на качество обслуживания; уменьшение количества повторных обращений клиентов в туристскую фирму N; замена принимающей туристской фирмой заказанного туристом отеля на неравноценный; и т.д.).

**2.** четко сформулировать проблемный показатель качества, который вы будете исследовать. Поместите сформулированный показатель в голову “рыбьего скелета”. Затем достаточно полно представьте тот технологический процесс, в котором обнаружилась проблема.

**3.** Далее, проанализируйте источники информации о проблеме: какова частота возникновения данной проблемы (регулярность), насколько информация о проблеме является полной и достаточной. Отыщите как можно большее число причин, влияющих на этот показатель.

**4.** Рассмотрите отношения между причинами и постройте диаграмму, сочленяя ее элементы на основе отношений причина - результат с показателем качества. Причинно-следственная цепочка должна содержать 2-3 причины. Постройте диаграмму, где укажите все возможные причины, определяющие состояние показателя качества в данной проблемной ситуации.

**5.** Установите важность каждого фактора и отметьте основные факторы, которые на ваш взгляд оказывают наибольшее воздействие на показатель качества. Сформулируйте основные необходимые меры, которые необходимо предпринять по устранению каждой причины проблемной ситуации.

***Задание 3.*“Аналитический разбор периодической литературы по проблемам обеспечения качества”.**

**1.** Выберите в качестве объектов анализа 2-3 статьи из периодической литературы по проблемам управления качеством. В выбранных статьях могут быть отражены различные подходы авторов к рассматриваемой проблеме. В качестве источников могут выступать газетные и журнальные публикации общеэкономического характера по проблемам менеджмента качества, специальная периодическая литература по вопросам туризма.

**2.** Сформулируйте основную проблему, степень ее актуальности и покажите, насколько полно рассматриваемая проблема отражена в статьях. Проанализируйте, как авторы решают данную проблему, какой из предлагаемых способов решения проблемы представляется наиболее обоснованным с точки зрения законодательной базы, существующих тенденций развития, существующего практического опыта.

**3.** Представьте вашу оценку степени актуальности проблемы, сформулируйте рекомендации по ее решению и сделайте выводы.

Объем этого задания должен составлять не менее 3-4 страниц печатного текста. Копии анализируемых статей подшиваются к контрольной работе.