

ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПРОЕКТАХ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Корулик А.Д., магістрант¹; Калабін С.Ю., магістрант²

^{1,2}Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

^{1,2}Україна, Миколаїв

¹barina16@gmail.com; ²s1kalabin999@gmail.com

***Анотація.** В статті досліджено інструменти управління якістю проектів туристичної галузі. Якість розглядається як один з основних керованих параметрів проекту. Сім інструментів управління якістю забезпечують розуміння складних ситуацій і дозволяють полегшити задачу управління якістю шляхом поліпшення процесу проектування продукції або послуги.*

***Ключові слова:** управління якість; проект; туристична галузь.*

Вступ. Сучасний етап розвитку туристичної діяльності містить позитивні зміни, головні з яких повинні враховувати прагнення покращити їх економічний показник для рахунку, що не входить до моделей, методів та систем якості на базах міжнародних стандартів. Задача забезпечення якості проекту актуальна на всіх фазах його життєвого циклу, через що виникає проблема неефективності систем управління в проектах туристичної області.

Туристична сфера в усьому світі зазнає збитків внаслідок заходів щодо протидії пандемії COVID-19. Водночас, ситуацію, що склалася, слід розглядати не лише як проблему, але і як можливості для виведення туристичної сфери в Україні на якісно новий рівень.

Основна частина. Питання ефективного управління проектами у сфері туризму є актуальними, оскільки успішна реалізація призведе до розвитку галузі. Існує багато аспектів, які можуть призвести до ефективності проекту. Розглянемо інструменти управління якістю проектів у сфері туризму.

Мета політики якості полягає в тому, щоб врахувати інтереси споживачів при розробці та наданні послуг, постійного поліпшення якості без додаткової витрати матеріальних, людських і фінансових ресурсів підприємства. Який би сучасний засіб вирішення ділової задачі ми не взяли до розгляду (проект або бізнес-процес), їм завжди властиві три конкуруючих один з одним параметра: тривалість, вартість і якість. Не можна сказати, що якість є найскладнішим з вказаною трійці, швидше за все, витрати на його забезпечення є найбільш небажаними, оскільки вони здатні істотно погіршити бюджет. Однак управління якістю проекту є одним з найважливіших аспектів проектно-управлінської доктрини.

У будь-якому випадку продукт діяльності повинен бути розглянутий нами як предмет, що володіє складом певних властивостей, які важливі як для його виробника, так і для споживача. З позиції абсолютно різних підходів до визначення якості пропонується розуміти ступінь відповідності вимогам ряду властивих предмету характеристик [1].

Якість і задоволення клієнтів є однією з основних цілей, яких має досягти проект. Відповідно до PMI (Інститут Управління Проектами) якість – це ступінь, до якої набір властивих характеристик відповідає вимогам [1].

Управління якістю проекту сумісне зі стандартами та інструкціями щодо якості ISO 9000 та ISO 10000. Управління якістю проекту включає процеси та діяльність виконавчої

організації, які визначають політику якості, цілі та відповідальність, щоб проект задовольнив потреби, для яких він був здійснений [1].

Найчастіше використовувані інструменти якості в управлінні проектами у сфері туристичної галузі - це: діаграми Парето, контролювати діаграми, мозковий штурм, діаграму розсіювання тощо (рис.1).

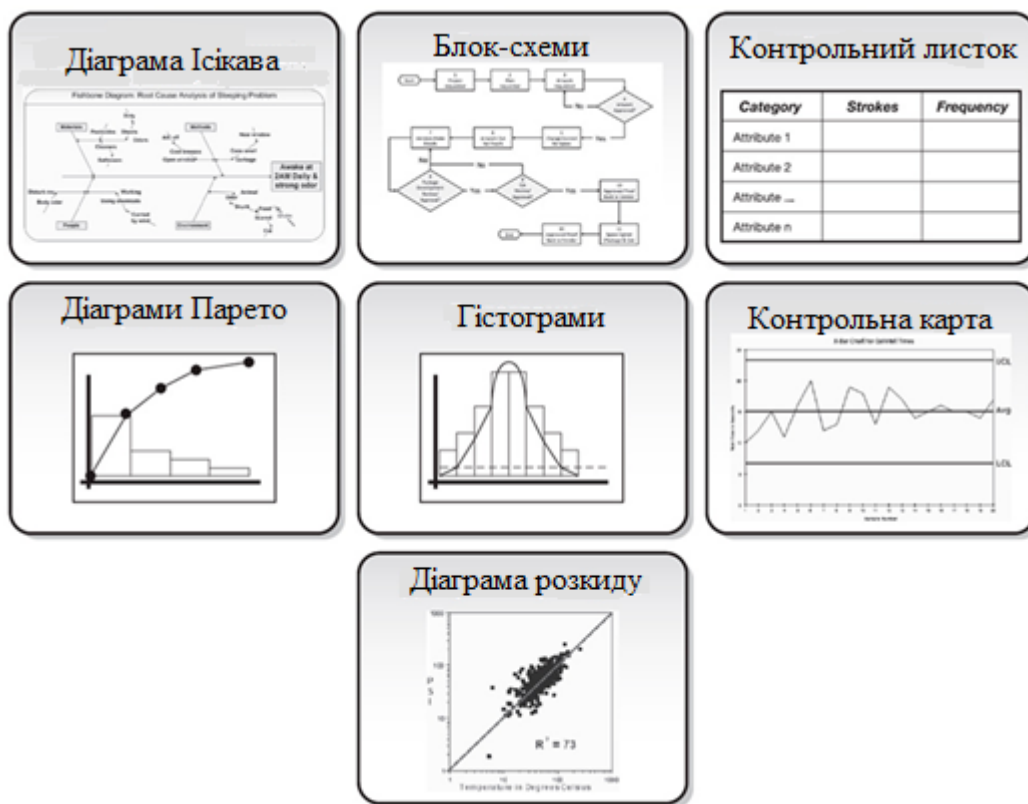


Рис.1.Інструменти планування, що застосовуються при управлінні якістю проектів туристичної сфери.

Діаграма Ісікава (причинно-наслідковий діаграма) - інструмент, який дозволяє виявити найбільш істотні фактори (причини), що впливають на кінцевий результат (наслідок).

Блок-схеми - це один з основних інструментів якості, який можна використовувати для аналізу послідовності подій. Інструмент відображає послідовність подій, які відбуваються послідовно або паралельно. Блок-схема може бути використана для розуміння складного процесу, щоб знайти взаємозв'язку і залежності між подіями. Блок-схеми можуть використовуватися для будь-якого поля, щоб простим способом ілюструвати складні процеси. Для малювання блок-схем розроблені спеціальні програмні інструменти, такі як MS Visio.

Контрольний листок - інструмент для збору даних і їх автоматичного упорядкування для полегшення подальшого використання зібраної інформації.

Діаграма Парето - інструмент, що дозволяє об'єктивно представити і виявити основні фактори, що впливають на досліджувану проблему, і розподілити зусилля для її ефективного вирішення.

Гістограма - інструмент, що дозволяє візуально оцінити розподіл статистичних даних, згрупованих за частотою попадання даних в певний (заздалегідь заданий) інтервал.

Контрольна карта - інструмент, що дозволяє відстежувати хід протікання процесу і впливати на нього (за допомогою відповідної зворотного зв'язку), попереджаючи його відхилення від пред'явлених до процесу вимог [2].

Діаграма розкиду (розсіювання) - інструмент, що дозволяє визначити вид і тісноту зв'язку між парами відповідних змінних.

Сім інструментів управління якістю забезпечують розуміння складних ситуацій і дозволяють полегшити задачу управління якістю шляхом поліпшення процесу проектування продукції або послуги. Інструменти управління якістю підсилюють процес планування завдяки їх здатності: з'ясувати завдання; усунути недоліки; сприяти поширенню та обміну інформацією між зацікавленими сторонами; використовувати побутову лексику. В результаті інструменти управління якістю дозволяють приймати оптимальні рішення в найкоротші терміни.

Якість розглядається як один з основних керованих параметрів проекту, тому завдання забезпечення якості проекту повинна вирішуватися на кожному етапі життєвого циклу проекту системою, основу якої складають найбільш ефективні інструменти управління якістю.

Висновок. В управлінні проектами одне з ключових місць займає процес управління якістю (ступінь відповідності характеристик проекту вимогам). Процес управління якістю - проектів можна назвати основним аспектом управління проектом нарівні з управлінням змістом проекту і його ризиками. Процес управління якістю в даний час грає стратегічно важливу роль для утримання компаніями свого місця на ринку [3].

Поліпшення якості туристичних послуг, задоволення споживачів, отримання певного соціального результату стане важливим внеском туристичних підприємств у регіональний розвиток.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

[1] Подходы к управлению качеством проекта.(2020).Retrieved from <http://projectimo.ru/realizaciya>.

[2] Мазур, И.И., Шапиро, В. Д. (2003). *Управление качеством: учебное пособие*. М.: Высшая школа.

[3] Копець, Г. Р. , Кулиняк, І. Я. (2020). Сучасні напрями розвитку підприємств у сфері туризму в Україні. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія "Проблеми економіки та управління"*, 2(8), 37-48.

Korulyk A.D., Kalabin S.Yu.

Quality management tools in tourism projects

Abstract. *The article investigates the tools of quality management of tourism projects. Quality is considered as one of the main managed parameters of the project. Seven quality management tools provide an understanding of complex situations and facilitate the task of quality management by improving the process of designing products or services.*

Keywords: *quality management; project; tourism industry.*