

Московский университет им. С.Ю. Витте

Стандартизация и контроль качества туристских услуг

Преподаватель:
к.э.н., зам. зав. каф. ЭГХиСО
М.Г. Тропинин
Контакты: mtropinin@hotmail.com

Москва
2017 г.

Литература

1. Л.В. Баумгартен. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
2. Е.А. Горбашко. Управление качеством.
3. С.Г. Васин. Управление качеством. Всеобщий подход.

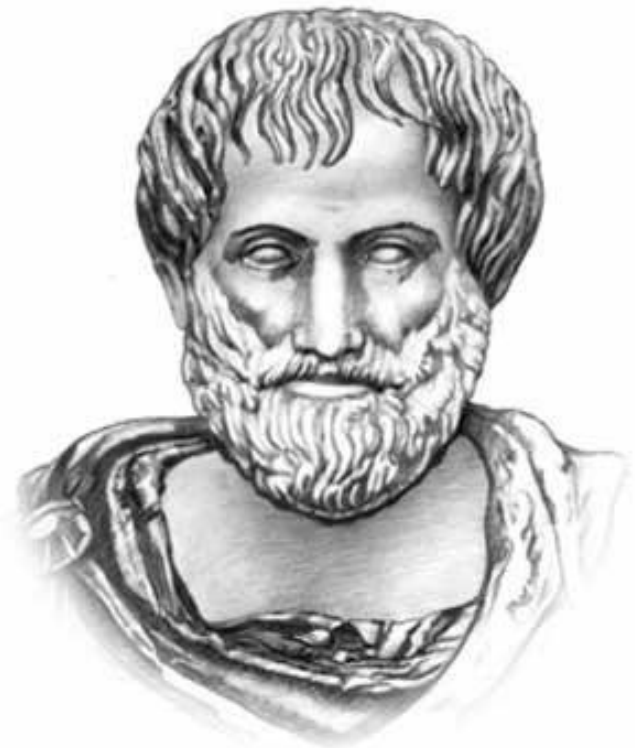
Исторический обзор развития стандартизации

1. Древний мир – Древний Египет, Древняя Греция и Древний Рим.



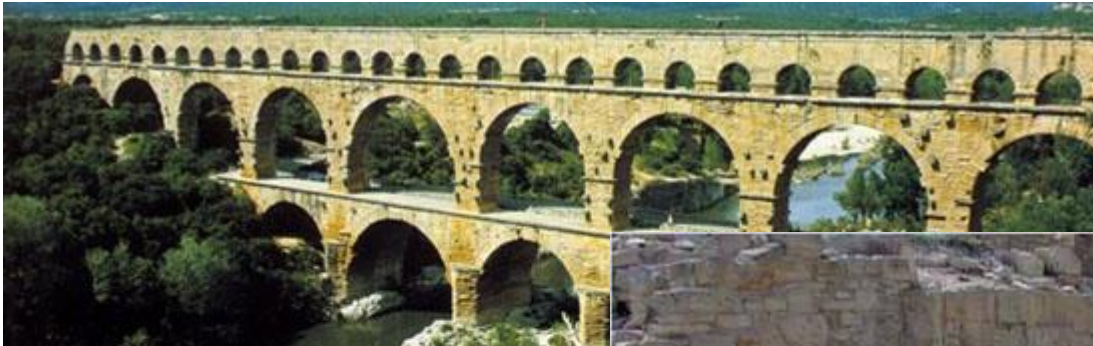
Аристотель

«Качеством, с одной стороны. называется видовое отличие сущности, и человек есть некоторое качество определенное живое существо определенное животное, подобно тому как животное двуногое, а конь – круг – некоторая качественная фигура, ибо эта фигура без качества качеством является относящимся к видовое отличие.



АРИСТОТЕЛЬ
384-322 до н. э.

Древний Рим



Средневековье

- Устанавливались единые размеры ширины тканей, единое количество нитей, единые требования к сырью для производства тканей.
- Развивается упорядочение для всеобщего и многократного использования.

Эпоха Возрождения

- ▣ Развитие экономических связей привело к более широкому использованию методов стандартизации.
- ▣ Целью стандартизации было: сокращение деталей, узлов одинакового функционального назначения, что приводило к унификации конечной продукции

Эпоха промышленной революции

- Период: XVII- XIX век.
- В 1785 году во Франции была изготовлена партия одинаковых ружейных замков.
- В Германии впервые установлен стандарт на ружья, в Англии введена система стандартизации крепежных резьб.
- Для получения большей прибыли требовалось рационализировать производственные процессы на предприятиях.

Эпоха промышленной революции

- Для большей прибыли в XIX веке стали использоваться внутризаводские правила, которые позволили стандартизировать производственные процессы.
- В 19875 году представителями 19 государств была принята Международная метрическая конвенция и утверждено Международное бюро мер и весов.

Понятие категории качество



14	Карл Маркс (1818–1883 гг.)	Вещь как качественная и количественная определенность. «Каждая такая вещь есть совокупность многих свойств и поэтому может быть полезна различными своими сторонами» [86, с. 43–44]. Качественность товара и его потребительной стоимости выражается в том, что «сумма всех возможных ее полезных применений заключена в ее бытии как вещи с определенными качествами» [85, с. 13]
15	Фридрих Энгельс (1820–1895 гг.)	Качество один из законов диалектики. Качество не сливается с самой вещью, качество вещи и сама вещь не тождественны. ...Существуют не качества, а только вещи, обладающие качествами, и притом бесконечно многими качествами» [128, с. 184]. Качества вещей делятся на две группы: а) качества, которые присущи определенной группе вещей. Эти качества позволяют найти тождественное в вещах; б) качества, которые характеризуют именно данную вещь, отличают ее от других вещей. Эти качества выражают уже не тождественное в вещах, а различное [128, с. 547]
16	В.И. Ленин (1870–1924 гг.)	Качество – определение вещи или явления как целого. Понятие качества развивается одновременно с понятием количества, которое не может сложиться на чувственной ступени. Основная причина качественных изменений в природе и обществе – единство и борьба противоположностей [79, с. 203]

Г. Гегель

- «Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество»

Показатели качества в туризме

Какие показатели качества услуг в туризме вы знаете?

Показатели качества услуг в туризме

1. Безопасность;
2. Постоянство;
3. Поведение обслуживающего персонала;
4. Полнота;
5. Доступность;
6. Время;
7. Надежность и доверие;
8. Коммуникабельность;
9. Вежливость.

Качество в туриндустрии

1. Качество – это правильно определенные потребности клиентов;
2. Качество – это правильно оказанные услуги;
3. Качество – это постоянство. Качество – это хорошее исполнение.

Факторы, определяющие качество услуги

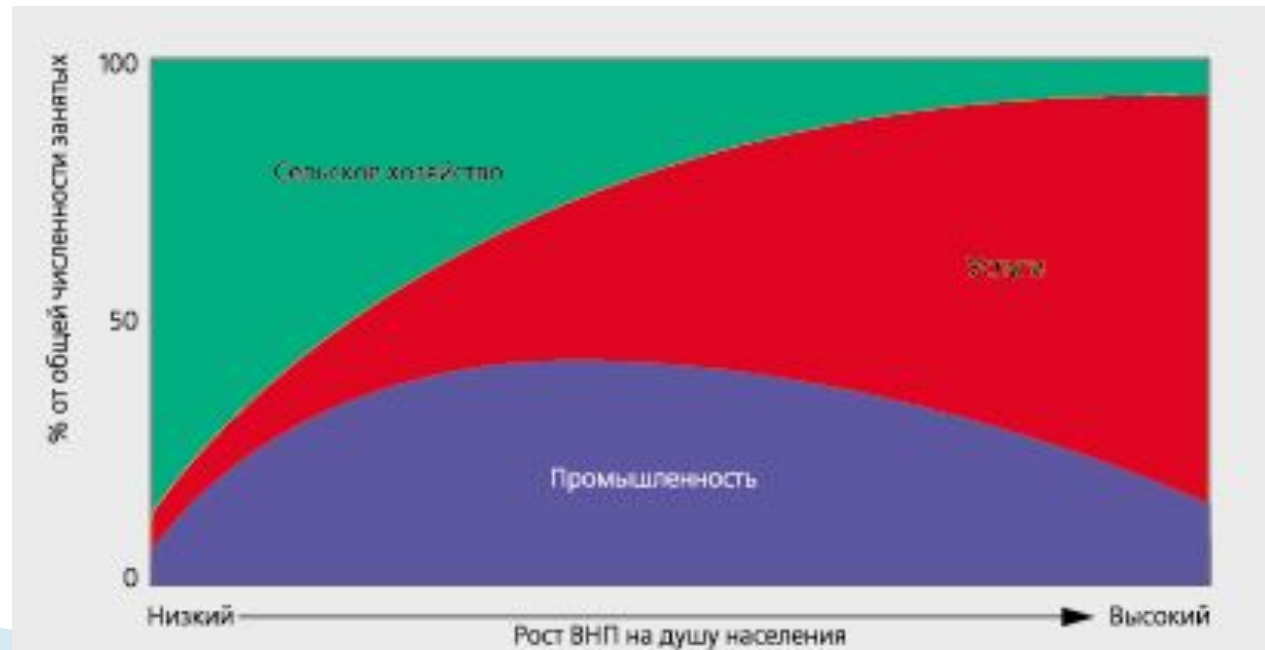
SWOT-анализ

Эпоха индустриального общества

- Стандартизация является неотъемлемой чертой индустриального общества, т.к. оно создает огромное количество стандартной, одинаковой продукции.
- Стандартизируется мышление людей.

Постиндустриальное общество

- Это общество, в котором сфера услуг получила приоритетное развитие и превалирует над промышленным производством и сельскохозяйственной продукцией



Постиндустриальное общество

- Цели стандартизации в постиндустриальном обществе:
 1. Создание систем стандартизации;
 2. Кодификация и стандартизация базовых знаний на уровне от организаций до международного уровня.

Затраты на качество



Развитие стандартизации в России

- Иван Грозный сделал первые попытки введения стандартизации.
- Петр I ввел стандарты на экспортную продукцию



Развитие стандартизации в России

- В 1925 году создан Комитет по стандартизации при Совете Труда и Обороне.
- В 1926 году Комитет по стандартизации разработал первые общесоюзные стандарты на селекционные сорта пшеницы, чугун, прокат из черных металлов и др.

Принципы стандартизации

1. Добровольное применение документов в области стандартизации.

Обязательность стандартизации при:

- Поставки по межправительственным соглашениям.
- Ссылки в договоре на стандарт.
- Добровольном принятии ответственности.

Принципы стандартизации

2. Максимальный учет при разработки стандартов законных интересов заинтересованных лиц.

3. Применение международного стандарта как основы разработки национального стандарта.

4. Недопустимость создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг.

Принципы стандартизации

5. Недопустимость установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам.
6. Обеспечение условий для единообразного применения стандартов.

Контроль качества



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ

- Безопасность продукции и связанных с ней процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее - безопасность) - состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ

- Декларирование соответствия - форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;
- Декларация о соответствии - документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;
- Заявитель - физическое или юридическое лицо, которое для подтверждения соответствия принимает декларацию о соответствии или обращается за получением сертификата соответствия, получает сертификат соответствия;

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ

- Знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;
- Знак соответствия - обозначение, служащее для информирования приобретателей, в том числе потребителей, о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации;

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ

- Международный стандарт - стандарт, принятый международной организацией;
- Подтверждение соответствия - документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

Сертификация

- Сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров;
- Сертификат соответствия - документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров;
- Система сертификации - совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

Техническое регулирование

- Техническое регулирование - правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Технический регламент

- технический регламент - документ, который принят международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Технический регламент

- Технический регламент должен содержать перечень и (или) описание объектов технического регулирования, требования к этим объектам и правила их идентификации в целях применения технического регламента. Технический регламент должен содержать правила и формы оценки соответствия (в том числе в техническом регламенте могут содержаться схемы подтверждения соответствия, порядок продления срока действия выданного сертификата соответствия), определяемые с учетом степени риска, предельные сроки оценки соответствия в отношении каждого объекта технического регулирования и (или) требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения. Технический регламент должен содержать требования энергетической эффективности и ресурсосбережения.
- Оценка соответствия проводится в формах государственного контроля (надзора), испытания, регистрации, подтверждения соответствия, приемки и ввода в эксплуатацию объекта, строительство которого закончено, и в иной форме.

Статья 4. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании

- 1. Законодательство Российской Федерации о техническом регулировании состоит из настоящего Федерального закона, принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.
- 2. Положения федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, касающиеся сферы применения настоящего Федерального закона (в том числе прямо или косвенно предусматривающие осуществление контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов), применяются в части, не противоречащей настоящему Федеральному закону.
- 3. Федеральные органы исполнительной власти вправе издавать в сфере технического регулирования акты только рекомендательного характера, за исключением случаев, установленных статьями 5 и 9.1 настоящего Федерального закона. Государственная корпорация по космической деятельности "Роскосмос" вправе издавать в сфере технического регулирования акты только рекомендательного характера.

Цели принятия технических регламентов

Технические регламенты принимаются в целях:

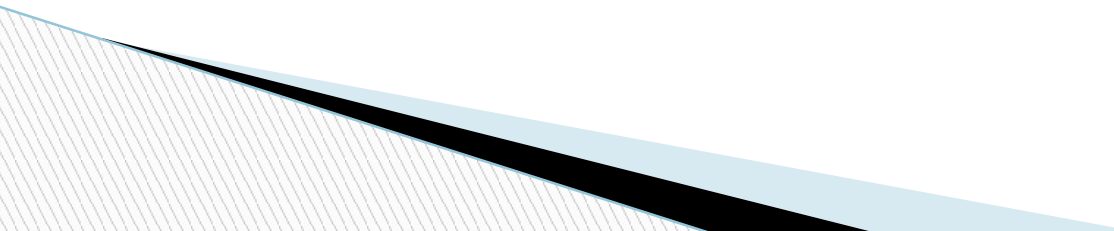
1. защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
 2. охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
 3. предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей, в том числе потребителей;
 4. обеспечения энергетической эффективности и ресурсосбережения.
- Принятие технических регламентов в иных целях не допускается.

Запрет ограничений

- ▣ Требования технических регламентов не могут служить препятствием осуществлению предпринимательской деятельности в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей.

Документы по стандартизации

- На территории РФ действуют следующие нормативные документы:
 1. Национальные стандарты;
 2. Правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
 3. Применяемые в установленном порядке классификации общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
 4. Стандарты организаций;
 5. Сводные правил;
 6. Предварительные национальные стандарты;
 7. И др.



Домашнее задание

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте стандартное определение качества.
2. Представьте современную концепцию управления качеством.
3. Каково назначение показателей качества?
4. Представьте систему показателей качества продукции, услуг конкретного предприятия.
5. Какая сущность и назначение квалиметрии?