

3. Овчинникова, П. И., Трапезникова, М. А., Кугувалова, М. А. Морилова, Л. В., Ярмоленко, А. С. Исследование экотоксических свойств полотен для детской одежды. Научно-практические разработки высшей школы для предприятий легкой промышленности: инновации и творчество / Науч. ред. Л.В. Морилова // Концепт. – 2014. – Спецвыпуск № 33. – Киров: МЦИТО, 2014.

УДК 334.726, 338.48, 339.92

ТЕЗИСНО ОБ ОСОБЕННОСТЯХ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ И ЛЕГКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ В СОЮЗНОМ ГОСУДАРСТВЕ

Арифуллин М. В.^{1,2}, к.э.н., доц.

¹Государственный университет управления, г. Москва, Российская Федерация

²Российский университет дружбы народов им. Патриса Лумумбы,
г. Москва, Российская Федерация

Сегодня вопросам качества в разных сферах деятельности уделяется большое внимание. В Российской Федерации и Республике Беларусь активно развивается сфера услуг. Важной частью сферы услуг являются: туризм, гостиничное хозяйство и общественное питание. Для этих сфер бизнеса высокое качество оказываемых услуг в рыночных условиях является важным конкурентным преимуществом. Оно, наряду с ценой, является одним из определяющих факторов для потребителя услуги (гостя, туриста, экскурсанта). Услуга является специфическим видом товара, очень сильно отличается от продукции, выпускаемой на заводах и фабриках.

В машиностроении, приборостроении, легкой промышленности качество проверяется несколько иначе, чем в сфере услуг. Для машиностроения и приборостроения качество, как правило, определяется по следующим показателям: показателям назначения, экономическим, техническим (надежность, технологичность и транспортабельность изделия, стандартизация и унификация его узлов и деталей и др.), эргономическим, патентно-правовым и показателям безопасности. Для продукции легкой промышленности приоритетными являются другие показатели: эстетические (особенно – для индустрии моды), эргономические, экономические, показатели безопасности и экологичности.

Для этих отраслей в сфере управления качеством традиционно применяются инструменты метрологии – науки об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности и квалиметрия – это научная область, объединяющая количественные методы оценки качества товаров и услуг. Организационно, для любого крупного промышленного предприятия наличие системы контроля качества в виде отдела технического контроля (ОТК) – обязательная структура. [4, с. 8]

В туризме, гостиничном хозяйстве, общественном питании и сфере бытовых услуг критерии качества сильно отличаются от промышленности. Они более абстрактные, часто, даже субъективные. Критерии качества в сервисной сфере хуже, чем в технической, поддаются нормативному описанию. Здесь для оценки качества большое значение имеет материально техническая база гостиницы, ее географическое месторасположение,

быстрота и полнота оказания услуг, соотношение цена/качество. Подобные предприятия являются субъектами малого и среднего предпринимательства с небольшой штатной численностью персонала, исходя из этого, здесь сложно организовать отдельную специализированную службу по контролю качества [1–3].

В последние десятилетия на предприятиях очень активно внедрялись популярные в мире иностранные модели управления качеством. В современных рыночных условиях этот, безусловно полезный, передовой зарубежный опыт менеджмента качества (в первую очередь, американский и японский) в гостиницах и ресторанах активно используется, старые отечественные наработки в данной сфере сейчас используются в меньшей мере. Отечественный («советский») опыт управления качеством долгое время замалчивался, все положительное, что в течение многих лет делалось отечественными специалистами, считалось незаслуживающим внимания, активно критиковалась [5–8].

В связи с изменением экономических, политической ситуации в мире, введением экономических санкций в отношении российских и белорусских предприятий произошел пересмотр ценностных ориентиров, отказ от слепого, бездумного копирования зарубежного опыта. В связи с этим, возвращение к некоторым, не потерявшим актуальности, отечественным методам по управлению качеством в промышленности и сфере услуг может быть весьма полезно.

Список использованных источников

1. Арифуллин, М. В. Как обеспечить качество гостиничных услуг? // Стандарты и качество. – 2014. – № 6 (924). – С. 84–86.
2. Арифуллин, М. В. Методы повышения эффективности независимых и сетевых гостиничных предприятий РФ // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. Сборник научных материалов и тезисов Междун. научно-практической конференции. Москва (12–14.05.2009). – М.: МГИИТ, 2009. – С. 59–64.
3. Арифуллин, М. В., Бекетова, О. Н., Фролов, А. Л. Управление качеством гостиничных услуг: «новое» и «хорошо забытое старое» // Современные тенденции, проблемы и пути развития физической культуры, спорта, туризма и гостеприимства: сборник научных трудов Междун. научно-практической конференции (17.11.22) – М.: МГУСиТ, 2022, – С. 241–250.
4. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие – М.: КНОРУС, 2016. – 8 с.
5. Зубков, А. А., Чибисов, С. И. Справочник работника гостиничного хозяйства: – М.: Высш. шк., 1988.
6. Кабушкин, Н. М., Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. – Мн.: Новое знание, 2000.
7. Квартальнов, В. А., Сенин, В. С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания: учебное пособие – М.: ИПК РТЭО ЦСТиЭ, 1987. – 3 с.
8. Семенов, В. С., Каминский, И. М., Попова, Н. А. Гостиничное хозяйство: Справ. пособие – М.: Стройиздат, 1985.