

МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО РОЗРОБКИ ПРОЦЕДУР, МЕТОДИК, СТАНДАРТІВ, РОБОЧИХ ІНСТРУКЦІЙ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ

**Рибалко-Рак Л.А., Ляшко Н.І.,
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»,
м. Полтава**

На основі інформації, отриманої при наскрізному моніторингу, можна сформулювати перелік наявних у туристичного підприємства нормативних документів. Їх необхідно проаналізувати на предмет актуальності, вимог стандарту ISO, розподілу за процесами. Потім можливо визначити перелік документів, які потребують розробки. Відповідно до стандарту обов'язковим є документування таких процедур: управління документацією, управління записами про якість, внутрішні аудити, управління невідповідною продукцією, коригувальні дії, попереджувальні дії. Враховуючи вищезазначене, необхідно визначити перелік документів по процесах із зазначенням вимог стандарту ISO щодо змісту кожного документа. Ґрунтуючись на сформований перелік, необхідно розробити перелік форматів, що будуть використані при розробці нормативної документації, з подальшим погодженням із працівниками та затвердженням керівництвом туристичного підприємства.

Необхідно погодити з працівниками механізм реалізації вимог стандарту ISO, тобто встановити, які саме вимоги стандарту повинні бути описані в документі, і розробити шляхи їх реалізації. Потрібно визначити, які процедури, інструкції, формати буде розробляти кожен із працівників туристичного підприємства, при цьому доцільно призначити розробником документів власника того процесу, який описує даний документ, та встановити кількість необхідного часу для розробки кожного документа. Ґрунтуючись на інформації про розробників і час, необхідний для створення кожного з документів, потрібно скласти План розробки процедур і інструкцій та План розробки форматів для процедур і інструкцій, з наступним погодженням із розробниками та затвердженням у керівництва туристичного підприємства.

Настанова з якості повинна мати єдиний формат, а оскільки у її розробці необхідно задіяти більшість персоналу, то доцільно розробити формати для написання процедур і інструкцій. Потім відповідно до затвердженого Плану розробки процедур і інструкцій необхідно створити документи за заданими критеріями, погодити їх із безпосередніми виконавцями процедур, врахувати їх пропозиції та зауваження, з наступним включенням їх до документів, необхідно перевірити документи на відповідність стандарту ISO, у разі повної чи часткової невідповідності відправити на доопрацювання.

Змістовна та логічна нормативна документація забезпечить високий рівень організації туристичної діяльності, ритмічність роботи, дисципліну виконання, виключить дублювання функцій.