

әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
География және табиғатты пайдалану факультеті
Рекреациялық география және туризм кафедрасы



Сапа-Туризмдегі басқару объектісі ретінде

Сапа - туризмдегі негізгі басқару нысандарының бірі болып табылады.

Ол туристік өнімнің, қызметтердің және туризмге қатысты процестердің барлық аспектілерін қамтиды.

- Өнімге қойылатын көптеген талаптар, тұтынушының физикалық, менталдық пен қаржылай қауіпсіздігін қамтамасыз етеді.



- Бұл талаптарды жіктеу мен растаумен айналысатын процесстер стандарттау мен сертификаттау



- Өнімнің бар кезеңдерін және оның нарыққа сай болуын бақылайтын тәлім - сапа басқару.

Біз қазіргі таңда сапа басқару түсінетін ұғымның шығу тарихын XIX-XXғғ. байланыстыра аламыз. Оның себебі индустриялық революция Еуропада болып жатқан нақты ғылымдардың дамуыменен ғылыми-зерттеулік тәсілдер өнім мен қызметтерге қолданыла басталды, бұл тәсілдер ережелерге айналып, ал кейін глобализация үрдістің ықпалынан бұл жүйелер халықаралық дәрежеге шыққан болатын.

Сапаның тарихы

Сапа басқару саласы шетелде пайда болып, өз дамуын шетелде өткізді, сол себептен бұл саладағы көзбасшы елдердің табысқа Қазақстан да бөлінейін десе, онда ол бір мезетте емес, бірақ біркелкі түрде қалыптасқан шетелдік сапа басқару үрдісін зерттеу керек.

Туризмдегі сапа менеджменті келесі кезеңдерді қамтиды:

Жоспарлау

Ұйымдастыру

Іске асыру:



Іске асыру:

белгіленген стандарттар мен рәсімдерге сәйкес туристік қызметтерді ұсыну.

Бақылау: ұсынылатын қызметтердің белгіленген сапа стандарттарына сәйкестігін жүйелі тексеру және қажет болған жағдайда түзету.

артықшылықтары

Туризмдегі сапа менеджменті сенімді және сапалы туристік өнімнің беделін құруға және сақтауға бағытталған, бұл өз кезегінде

клиенттер базасының өсуіне

жаңа клиенттерді үнемі тартуға ықпал етеді.



Экология

Экологиялық таза материалдарды пайдалану, энергияны үнемдейтін жүйелер және тұрақты дизайн принциптерін енгізу қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға және табиғи ресурстарды сақтауға ықпал етеді

Сенім

Бұл сонымен қатар орналастыру орындарының экологиялық жауапкершілігіне көбірек назар аударатын тұтынушылардың қанағаттану деңгейін арттыра алады.



оған әртүрлі іс-шаралар, соның ішінде қызмет сапасын басқару, сертификаттау және сертификаттау, сәулет және дизайн шешімдері арқылы қол жеткізуге болады.

Қызметтердің жоғары сапасы мен клиенттердің қанағаттануы орналастыру орындарының сәттілігіне және жалпы туристік индустрияның дамуына ықпал етеді.

САПАНЫҢ ЭСТЕТИКАЛЫҚ көрсеткіштері

туристік өнім құрамының
үйлесімділігі
мен ұтымдылығы;

* қызметтің мәнерлілігі,
тұтастығы;

өндірістік орындауды жетілдіру, оның
ішінде туристік қызметті
қалыптастыру және іске асыру кезінде
қолданылатын технологиялар деңгейі
және т. б

Сапа-бұл қызметтің барлық
аспектілерінің тиімділігін сипаттайтын
кешенді ұғым:



**САПАНЫҢ заманауи ғылыми
анықтамасы
ISO 8402-86 халықаралық
стандартында берілген:**

Сапа-шартты немесе болжамды
қажеттіліктерді қанағаттандыру
мүмкіндігін беретін өнімдердің
немесе қызметтердің қасиеттері
мен сипаттамаларының
жиынтығы.

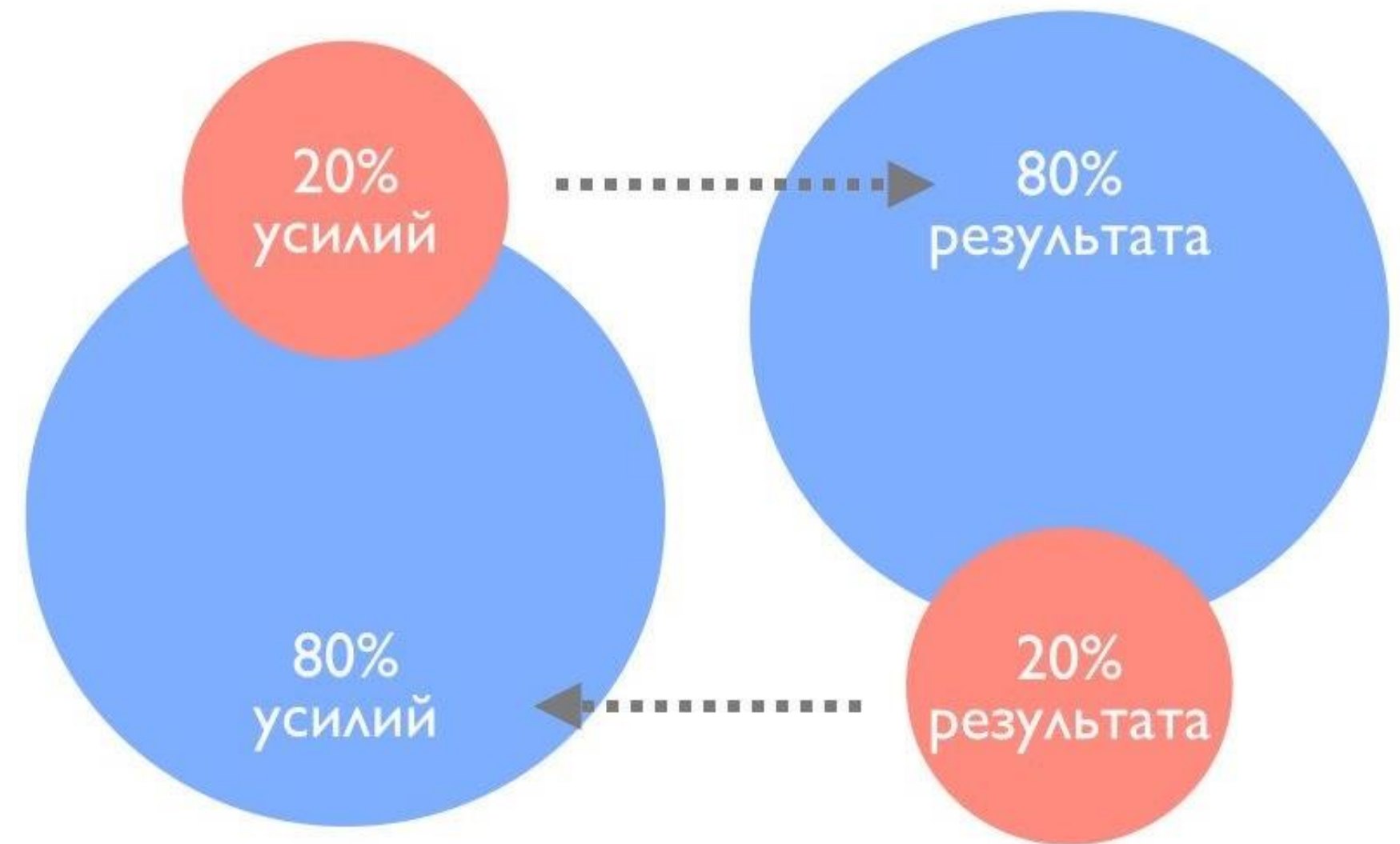
Туристік қызметтер саласында сапа дегеніміз

-пайдалылық, белгілі бір қажеттілікті толық қанағаттандыру мүмкіндігі, сондықтан бағалау айтарлықтай жеңілдетіліп, нақтырақ болады.

Тиісінше, туристік өнімнің пайдалылығы тұрғысынан оның қасиеттері біркелкі бөлінбейді, өз кезегінде маңыздылықты бөлу Заңы нормаға жақын, бірақ сонымен бірге Парето заңына бағынады

Нәтижесінде, сапаны бағалау мәселесі қасиеттердің абсолютті мәндерін емес, олардың салыстырмалы мәндерін қолданғанда үлкен сенімділікке ие болады.

Закон Парето



Сапаны басқарудың кешенді тәсілі келесі аспектілерді қамтиды:

Өнімнің сапасы

туристік қызметтердің
ассортиментін, олардың
толықтығын,
ыңғайлылығын
қамтиды, сонымен қатар
клиенттердің
қажеттіліктері мен
үміттерін
қанағаттандырады.

Қызмет көрсету сапасы

қызмет көрсету
мәдениетін,
қызметкерлердің
кәсіби дағдыларын
және олардың
тұтынушыларға деген
көзқарасын қамтиды.

Ұйымның сапасы

қызмет сапасының
жоғары деңгейін
қамтамасыз етуге
мүмкіндік беретін
процестер мен басқару
жүйелерін қамтиды.

Ақпараттың сапасы:

туристік өнім мен
қызметтер туралы
ұсынылатын ақпараттың
дұрыстығы мен
өзектілігін қамтиды

Басқаша айтқанда, туристік қызметтер саласындағы өнімнің сапасын басқару-бұл максималды қанағаттандыру шеңберінде осы қасиеттерге қажеттілікпен өнім сапасының белсенді тепе-теңдігіне қол жеткізумен және қолдаумен айналысатын фирмалар мен компаниялар ұжымдарының қызметін басқару процесі

Қорытынды:

Туристік қызметтердің (өнімдердің) сапасын басқару-бұл өнімге қажеттіліктің сипаты мен көлемін анықтаудан, оның сапасының нақты деңгейін бағалаудан, өнім сапасының белгіленген деңгейін қамтамасыз ету үшін іс-шараларды әзірлеуден, таңдаудан және іске асырудан тұратын процесс

Назарларыңызға рахмет!