

АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

Алпатова А.А.

*Северо-Кавказский федеральный университет (355029, г. Ставрополь, просп. Кулакова, 2),
e-mail: alpatova.a@mail.ru*

В статье рассмотрена проблема качественного обслуживания в туризме, как одного из актуальных вопросов развития туристической индустрии. Для решения данной проблемы предложены мероприятия, по повышению качества обслуживания. С целью изучения актуальности данного вопроса были изучены материалы научных статей по выбранной тематике: «Повышение качества туристических услуг» Господинова М.П., «Оценка туристической привлекательности горного курорта» Эркенова Б.А., «Интеграция стратегий управления производительностью и качеством обслуживания в гостиничном предприятии» Алексина И.И., «Роль качественного обслуживания в работе туристического предприятия» Зелинской Ю.Н., а также материалы научной конференции «Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме в современном мире», которая проходила 25 апреля 2013 г. — 26 апреля 2013 г. в Новокузнецке.

Ключевые слова: качество обслуживания, туризм, социально-культурный сервис.

ACTUAL PROBLEMS SERVICE QUALITY IN TOURISM

Alpatova A.A.

*The North Caucasus Federal University (355029, Stavropol, Kulakova st. 2),
e-mail: alpatova.a @ mail.ru*

The article deals with the problem of quality of service in tourism as one of the topical issues of the tourism industry. To solve this problem are proposed to improve the quality of the event service. In order to study the relevance of this issue have been studied materials research papers on selected topics : "Improving the quality of tourism services " Gospodinova M.P. , "Evaluation of tourist attractiveness of the mountain resort " Erkenova B.A. , "Integration strategies performance management and quality of service in the hotel enterprise " Alexina I.I , "The role of quality service in the tourist enterprise " N. Zelinsky , as well as materials science conference "Innovation processes in socio-cultural service and tourism in the modern world", which was held April 25, 2013 - April 26, 2013 in Novokuznetsk.

The Key Words: quality of service, tourism, social and cultural service.

На сегодняшний день, качество обслуживания в туризме является одним из актуальных вопросов в развитии туристической сферы. В конкурентной борьбе, качество

обслуживания является сильным фактором. Туристы, которые остались довольны обслуживанием на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма становятся их постоянными клиентами и активными пропагандистами. За счет того, что они постоянно посещают свои излюбленные места, повышается поток туристов и создается высокая репутация туристическим предприятиям и районам. Таким образом, качество обслуживания туристов становится одним из важнейших факторов повышения экономической эффективности туристической сферы.

Основной целью туристических предприятий является создание положительной репутации за счет качественного обслуживания туристов. Одним из инструментов достижения этой цели является постоянные усилия всех работников определенного предприятия, регулярный и качественный контроль со стороны администрации, совершенствование форм и методов обслуживания туристов, а также изучение и внедрение инновационных методов обслуживания.

Автор статьи «Повышение качества туристических услуг» Господинова М.П. отмечает, что предоставляемые туристические услуги должны соответствовать ожиданиям и требованиям потребителей. И к основным рекомендуемым требованиям к туристическим услугам и условиям обслуживания относит: соответствие назначению; точность и своевременность выполнения; комплексность; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность. Также, автор статьи отмечает, что важным является обеспечение возможности получения не только основных услуг, но и дополнительных. К ним автор относит бытовые услуги, услуги связи и торговли, отмечая, что они создают нормальные условия жизнеобеспечения потребителей [5].

Проблема качественного обслуживания туристов поднимается в статье Эркенова Б.А. «Оценка туристической привлекательности горного курорта», опубликованной в журнале «Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена» в 2008 году. В ней рассматривается взаимосвязь между качеством обслуживания туристов и туристической привлекательностью курорта, так как обслуживание является ключевым фактором, влияющим на формирование положительного или отрицательного мнения туристов о том или ином курорте [3].

В статье Алексин И. И. «Интеграция стратегий управления производительностью и качеством обслуживания в гостиничном предприятии» особое внимание уделяется качественному обслуживанию. Так, автор статьи отмечает, что с помощью учета конкретных потребностей клиентов возможно повышение привлекательности предложений предприятия и усиление конкурентной позиции конкретной компании на местном рынке [4].

Обширный материал по данной теме представлен в научной статье Зелинской Ю.Н. «Роль качественного обслуживания в работе туристического предприятия». Данная статья опубликована в научном журнале Крымского Гуманитарного Университета в 2011 году. В этой статье автор отмечает, что обслуживание на предприятии социально-культурного сервиса и туризма является ключевым фактором и что качественный сервис способствует увеличению прибыли предприятия и росту конкурентоспособности. Также, автор отмечает, что основными мероприятиями по повышению качества обслуживания является внедрение стандартов обслуживания, обучение персонала нормам обслуживания, контроль и аттестация сотрудников, а также мотивация [2].

Вопрос обслуживания туристов затрагивался на III Всероссийской научно-практической конференции «Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме в современном мире», которая прошла 25 апреля 2013 г. — 26 апреля 2013 г. в Новокузнецке. На конференции рассматривались новые методы и формы обслуживания иностранных туристов на территории РФ [1].

Таким образом, на протяжении последних 5-6 лет проблема качественного обслуживания является актуальной для обсуждения на российском и международном уровне в рамках научных статей и конференций, публикуемых и проводимых в России.

Литература

1. Сайт Алтайского государственного технического университета им. И. И. Ползунова [Электронный ресурс] / Инновационные процессы в социально-культурном сервисе и туризме в современном мире. – Режим доступа: <http://www.altstu.ru/structure/unit/noo/scienceevent/1236/>.
2. Сайт Крымского гуманитарного университета [Электронный ресурс] / Роль качественного обслуживания в работе туристического предприятия – Режим доступа: <http://archive.nbuv.gov.ua>
3. Сайт научной электронной библиотеки «киберленинка» [Электронный ресурс] / Оценка туристической привлекательности горного курорта. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-turisticheskoy-privlekatelnosti-gornogo-kurorta>
4. Сайт туристической библиотеки «Все о туризме» [Электронный ресурс] / Интеграция стратегий управления производительностью и качеством обслуживания в гостиничном предприятии. – Режим доступа: http://tourlib.net/statti_ukr/oleksyn.htm
5. Сайт туристической библиотеки «Все о туризме» [Электронный ресурс] / Повышение качества туристических услуг. – Режим доступа: http://tourlib.net/statti_tourism/gospodinova.htm