

очень разительно) от компании к компании, от страны к стране. Так, например, сегодня многим известно, что отель категории три звезды в Египте существенно отличается от отеля такой же категории в Германии. В связи с этим, туроператор в своей деятельности должен придерживаться определенных стандартов, соответствующих представлениям его целевых потребителей, и добиваться путем согласования с поставщиками исполнения этих стандартов.

Н. В. Савина
БГЭУ (Минск)

КАЧЕСТВО ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Повышение качества экскурсионного обслуживания остается одной из важных задач в деятельности туристского предприятия. Под качеством обслуживания в сфере туризма следует понимать совокупность свойств туристских услуг и процессов обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов или экскурсантов. Качество экскурсионного обслуживания непосредственно зависит от качества предлагаемых услуг и, в силу этого, носит комплексный характер.

Приняв за объект экскурсионного обслуживания результат труда - экскурсию, понятие качества объекта следует рассматривать как совокупность его свойств, способных удовлетворять определенные потребности в соответствии с принятым назначением. Такой подход позволяет определить уровень повышения качества экскурсионного обслуживания посредством удовлетворения потребностей экскурсантов. В свою очередь, уровень удовлетворения последних, связан с их спецификой как участников экскурсионной деятельности, причем, экскурсант выступает одновременно как ее субъект и объект. Как субъект, целенаправленно и сознательно осуществляет эту деятельность - осмотр достопримечательностей, общение с людьми, природой и т.д. С другой стороны, познание, повышение интеллекта и тому подобное, представляет экскурсанта как объекта деятельности, в первую очередь своей, а также других экскурсантов, и только во вторую - как объекта деятельности - экскурсионного обслуживания.

В следствии изложенного, качественный уровень экскурсионного обслуживания определяется:

- уровнем подготовки экскурсанта, его желанием и умением, наличием соответствующего багажа знаний и навыков для получения данного вида деятельности;
- уровнем обслуживания и его адекватности экскурсионной деятельности.

Качество экскурсионного обслуживания являет собой одновременное решение задач:

- совершенствование содержания проводимых экскурсий;
- внедрение более совершенной методики проведения экскурсий;
- обеспечение высокой техники ведения экскурсий.

Оценка качества экскурсионного обслуживания не может быть узкопрофессиональной. Она сводится к оценке деятельности всех участников экскурсионного процесса - организаторов и исполнителей: менеджера, методиста, экскурсовода, диспетчера, водителя транспортных средств. На качество проводимых экскурсий непосредственное влияние оказывает уровень подготовки экскурсовода, его умение соблюдать методику и технологию, знание маршрута, понимания связи материала экскурсии с современностью, установление контакта с экскурсантами, преодоление кризисов внимания на экскурсии и многое другое.

Можно выделить несколько ступеней качественного уровня экскурсии:

- экскурсия без единого приема показа и рассказа - инертна;
- экскурсия только с приемами рассказа - сводится к путевой информации;
- экскурсия, в которой активен показ, но пассивен рассказ - сводится к любованию экскурсионными объектами; названные экскурсии нельзя признать удовлетворительными;
- экскурсия, содержащая методические приемы показа и рассказа, однако при высоком качестве того и другого может наблюдаться разобщенность показа и рассказа; оценка - хорошая экскурсия;
- экскурсия - синтез приемов показа и рассказа, здесь все отвечает требованиям технологии и техники ведения экскурсии; оценка - отличная экскурсия.

Анализ экскурсий позволяет выделить наиболее типичные недостатки, оказывающие отрицательное влияние на качество экскурсии, создавая тем самым основу для упрощения и ослабления как ее содержания, так и методической стороны это:

- лекционность - преобладание рассказа над показом;
- информационность - обилие фактов, примеров, цифр;
- незавершенность подтем и основных вопросов - отсутствие выводов;
- этюдность - преобладание в экскурсии частного, случайного;
- эскизность - беглость использования методических приемов.

Экскурсионное обслуживание - процесс деятельности многих людей, его высокое качество - результат ряда служб, в том числе туристских фирм, рекламной компании, автопредприятий и др. Поэтому систематический контроль и анализ оказания экскурсионных услуг позволит избежать допущенных пробелов и в итоге повысить качество экскурсионного обслуживания. Решение вопросов обеспечения современных форм и методов контроля обеспечивает возможность для повышения качества экскурсионного обслуживания разработать стандарты на основные виды экскурсионных услуг и программы обслуживания экскурсантов на маршрутах.

- Основными задачами стандартизации в экскурсионном обслуживании должны стать:
- установление номенклатуры показателей качества обслуживания экскурсантов;

- установление требований к технологии оказания экскурсионных услуг;
- установление терминов и определений основных понятий в области стандартизации и управления качеством экскурсионного обслуживания;
- установление требований, обеспечивающих безопасность услуг;
- установление требований к сертификации экскурсионных услуг.

Сертификация экскурсионных услуг - это деятельность по подтверждению соответствия их установленным требованиям. Сертификация проводится в целях:

- создания равных условий деятельности предприятий, занятых в процессе экскурсионного обслуживания;
- защиты потребителя экскурсионных услуг;
- контроля безопасности оказываемых услуг: для жизни, здоровья экскурсантов;
- охраны памятников и окружающей среды;
- подтверждения показателей качества услуг, заявленных исполнителем.

Г.К. Козлова
БГЭУ (Минск)

ПБО – КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В условиях общего экономического кризиса и спада инвестиционной деятельности в республике предприятия быстрого обслуживания (ПБО) стали приоритетным направлением качественного обновления отрасли. Это достигается следующими преимуществами перед ПП общедоступной сети.

С социальной точки зрения: беспроблемное обслуживание; приемлемые цены; качество продукции и обслуживание на уровне мировых стандартов.

С экономической точки зрения: рациональное использование площадей и высокопроизводительного оборудования, а также сокращение капиталовложений на строительство этих предприятий; ускорение оборачиваемости мест и увеличение пропускной способности залов; минимум производственных операций; использование для приготовления блюд более дешевого основного сырья; сокращение численности обслуживающего персонала, в первую очередь работников производства высокой квалификации; применение современных форм обслуживания.

Создание ПБО способствует повышению технического уровня отрасли. В связи с продолжающимся инвестиционным кризисом и отсутствием возможностей материального воплощения достижений технического прогресса, выпускающих массовую продукцию, у многих предприятий ОП наблюдается примитивизация про-