

блюды в ресторане, баре, кафе, предлагаемых в аренду автомобилей, коммуникационной техники и т.д. Потребитель имеет возможность частично оценить техническое качество гостиничной услуги до ее приобретения.

Функциональное качество - это качество процесса предоставления гостиничной услуги, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом (бронирование номера, оформление в рецепции, сопровождение в номер, доставка багажа, предоставление различных услуг и т.д.). Отличное функциональное качество может улучшить впечатление от номера, которое не вполне оправдывает ожидания клиента. Однако если функциональное качество плохое, то даже прекрасный номер в гостинице не может исправить возникшее у клиента чувство неудовлетворенности.

Социальное качество - это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников гостиницы по отношению к гостям. Важнейшими критериями социального качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала.

*Т.А. Кузьма*  
БГЭУ (Минск)

## **ПЛАНИРОВАНИЕ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Современный темп изменения и увеличения знаний является настолько большим, что планирование представляется единственным способом формального прогнозирования будущих проблем и возможностей. Отсутствие плана или программы сопровождается колебаниями, ошибочными маневрами, несвоевременной переменной ориентации, являющимися причинами плохого состояния, если не краха, дел.

Планирование способствует снижению риска при принятии решения. Принимая обоснованные и систематизированные плановые решения, руководство снижает риск принятия неправильного решения из-за ошибочной или неправильной информации о возможностях организации или внешней ситуации. Знание того, чего предприятие хочет достичь, помогает уточнить наиболее подходящие пути действия.

Качество - совокупность характеристик туристских продуктов, относящихся к их способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Возрастающие потребности населения предъявляют более высокие требования к туристским услугам (и прежде всего, к их качеству).

Управление качеством - это действия, осуществляемые при производстве и потреблении туристских продуктов, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня их качества. Планирование - важнейшая функция управления. В процессе планирования обеспечивается необходимое равновесие между производством и потреблением туристских услуг.

Потребность в определенном уровне качества на перспективу определяется исходя из необходимости обеспечения рационального отдыха населения с учетом долгосрочных прогнозов розничных цен, цен на туристские услуги, доходов, спроса, предложения. Рыночные запросы потребителей становятся по существу будущими планами производства.

Показатели качества также могут быть предметом планирования.

При планировании повышения качества основой является стадия перспективного планирования, что связано с разработкой долгосрочных прогнозов уровня качества. Прогнозирование качества заключается в научном исследовании возможных изменений объекта в будущем под влиянием экономических, социальных, технических и других факторов. Однако еще не разработана система показателей качества туристских услуг.

Повышение качества туристских продуктов может вестись по следующим показателям и направлениям:

1. Надежность исполнения услуги (социально-трудовое планирование, планирование туристских маршрутов). Несоответствие качества предоставленных туристских услуг обещанным перед поездкой приводит к потере доверия к фирме, к разочарованию и, возможно, к распространению отрицательной информации о деятельности туристского предприятия, что приведет к уменьшению числа потенциальных клиентов и, в итоге, к снижению прибыли и рентабельности.

2. Стандарт обслуживания. Качество услуги довольно сильно зависит от того, кто ее обеспечивает, а также от того, где и когда она предоставляется. Чаще всего это непостоянство или изменчивость качества услуг связана с квалификацией работника, а также с неподходящими личными чертами характера служащего. Следовательно, необходимо заранее планировать трудовые ресурсы.

Для уменьшения изменчивости услуг фирмы, гостиницы могут разрабатывать стандарты обслуживания. Стандарт обслуживания - это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций (например, на звонки о заказах ответ должен быть предоставлен в течение 20 секунд).

3. Оперативность предоставления информации, возможность получения консультаций (социально-трудовое планирование, планирование маркетинга).

4. Безопасность, экологичность (планирование туристских маршрутов).

5. Возможность индивидуальных заказов (планирование туристских маршрутов, социально-трудовое планирование).

6. Масштабы торговой сети (например, стратегия интегрированного роста).

7. Стимулирование сбыта. Предоставление скидок (планирование издержек и цен, планирование маркетинга, финансовое планирование).

Самым важным фактором, определяющим качество туристских продуктов, являются трудовые ресурсы туристского предприятия, их квалификация и личные характеристики. Социально-трудовое планирование включает планирование персонала предприятия, планирование производительности труда, планирование фонда оплаты труда персонала, нормализация условий и интенсивности труда, развитие новых социально-трудовых отношений. Основной задачей планирования социально-трудовых показателей является обеспечение полной и эффективной занятости всех категорий работников на каждом предприятии. Потребность персонала определяется величиной спроса на оказываемые услуги. Планирование как важнейшая функция управления персоналом включает определение количества и структуры работников (руководители, специалисты, исполнители), расчет текущей и дополнительной потребности персонала (в летний период потребность в персонале больше), анализ использования кадров и т.д.

*А.Ю. Кривошеева*  
БГЭУ (Минск)

## **КАЧЕСТВО ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

Одним из компонентов качества предоставляемых услуг является состояние материально-технической базы гостиничного предприятия. Оно должно соответствовать присвоенному ей разряду и международному стандарту. Важную роль в обеспечении качества гостиничного обслуживания играет человеческий фактор.

Необходимым условием для осуществления контроля за качеством является организация системы управления качеством гостиничных услуг и труда. Удовлетворенность клиента предоставленным обслуживанием — конечный результат, в достижении которого важны все компоненты качества в совокупности. Оценка качества гостиничного обслуживания зависит от набора предлагаемых услуг. Степень удовлетворенности клиентов является критерием оценки качества гостиничного обслуживания. Критерии степени удовлетворенности туристов пребыванием в гостинице - их желание вернуться еще раз и посоветовать своим друзьям. Существующий и будущий спрос на услуги гостиницы зависит от набора и качества предоставляемых услуг.

Требования к оснащению и состоянию материально-технической базы гостиницы соответствуют присвоенному ей разряду:

- внешний вид гостиницы;
- подъездные пути и прилегающая территория;
- стоянка для автотранспорта;
- холл гостиницы;
- коммунальное оборудование здания;