

УДК 65.014

Особенности использования менеджмента качества в индустрии туризма

Егоршина Д.А.

Научный руководитель старший преподаватель Аснович Н.Г.
Белорусский национальный технический университет

Туризм принадлежит к сфере деятельности, которая является одной из самых быстроразвивающихся и перспективных сфер экономики. Для некоторых регионов Беларуси развитие индустрии туризма является приоритетной задачей из-за наличия у многих из них огромного потенциала повышения валового регионального продукта за счет использования природных и рекреационных ресурсов. Также туризм во многом зависит от восприимчивости конечных потребителей к туристскому продукту и их удовлетворенности оказанным в процессе путешествия сервисом. В целом, для сферы туризма и сервиса особую роль играет стандартизация и управление качеством услуги.

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Качество услуги во многом зависит от качества обслуживания потребителей. Существуют основные направления для повышения качества туристского продукта: непосредственное качество каждой предлагаемой услуги; функциональное соответствие услуг требованиям определенного сегмента обслуживания; и др. Для повышения качества и конкурентоспособности национальных туров и экскурсий, а также вклада сектора туризма в рост экономики страны можно выделить следующие особенности в сфере менеджмента качества:

- создание современной развитой инфраструктуры туризма
- формирование комфортной и доступной туристической среды, отвечающей по сервису мировым стандартам
- либерализация визового, таможенного и пограничного контроля
- повышение качества кадрового потенциала туризма и др.

Качество туристских услуг и товаров напрямую зависит от методов управления, которые в свою очередь определяются поставленными целями и задачами.