

ПЕРСОНАЛ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Брадинская Д.В., Алешкевич Д.А.

Научный руководитель: ст. преподаватель Семашко Ю.В.
Белорусский национальный технический университет

С развитием международной торговли и глобального участия человека во всех видах деятельности общественного производства непрерывно растут усилия, направленные на более эффективное управление персоналом.

В туристической сфере персонал является неотъемлемой составной частью конечного продукта. Конкурентоспособность туристической организации напрямую зависит от уровня квалификации кадров, их профессионализма, навыков и практических умений. Поэтому на сегодняшний день эффективное управление людьми – одна из важнейших функций туристических фирм.

В первую очередь для поддержания качества обслуживания разработаны некоторые стандарты, которые устанавливают общие требования к качеству обслуживания туристов. Стандартизация позволяет удовлетворять базовые потребности туристов, формировать ощущение того, что обслуживание соответствует их ожиданиям и требованиям.

Однако стандартизация не может стать решением всех проблем, так как клиентов в туристической индустрии огромное количество, и у каждого индивидуальные требования к обслуживанию. Поэтому специалистам, занятым в сфере туризма необходимо уделять внимание следующим аспектам:

- оценке персональных требований каждого клиента;
- корректировке процесса обслуживания клиента;
- следованию стандартам, установленным компанией.

Помимо этого, все большее значение приобретают личностные качества сотрудника, его опыт, интуиция, умение оценивать ситуацию с разных сторон.

Соответствие этим требованиям позволит сформировать у клиента благоприятное отношение к фирме и положительно повлиять на его последующий выбор, что, в конечном итоге, положительно скажется на репутации компании и на ее финансовых результатах.