

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ  
ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК  
ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ, МАРКЕТИНГА И ТУРИЗМА**

**ШЕХОТКИНА АЛЕКСАНДРА**

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Научный руководитель:  
**Чайковский А, др., лект. унив.**

**КИШИНЁВ 2019**

**Актуальность** темы заключается в том, что обеспечение качества является основным условием развития туристической индустрии. Качество туристических услуг является основным фактором при выборе потенциального потребителя туристического предприятия, так как от качества туристических услуг зависит отдых потребителя.

**Цель** данной работы исследование темы обеспечения качества туристических услуг для выявления направлений по развитию обеспечения качества туристических услуг SRL «GhidTur».

# ЗАДАЧИ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

1. Описать теоретические аспекты обеспечения качества туристических услуг
2. Дать общую характеристику исследуемого туристического предприятия
3. Провести анализ состояния действующей системы качества туристических услуг на предприятии SRL «GhidTur»
4. Выявить основные направления по развитию обеспечения качества туристических услуг SRL «GhidTur»
5. Разработать рекомендации по обеспечению качества туристических услуг SRL «GhidTur»

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

## Понятия:

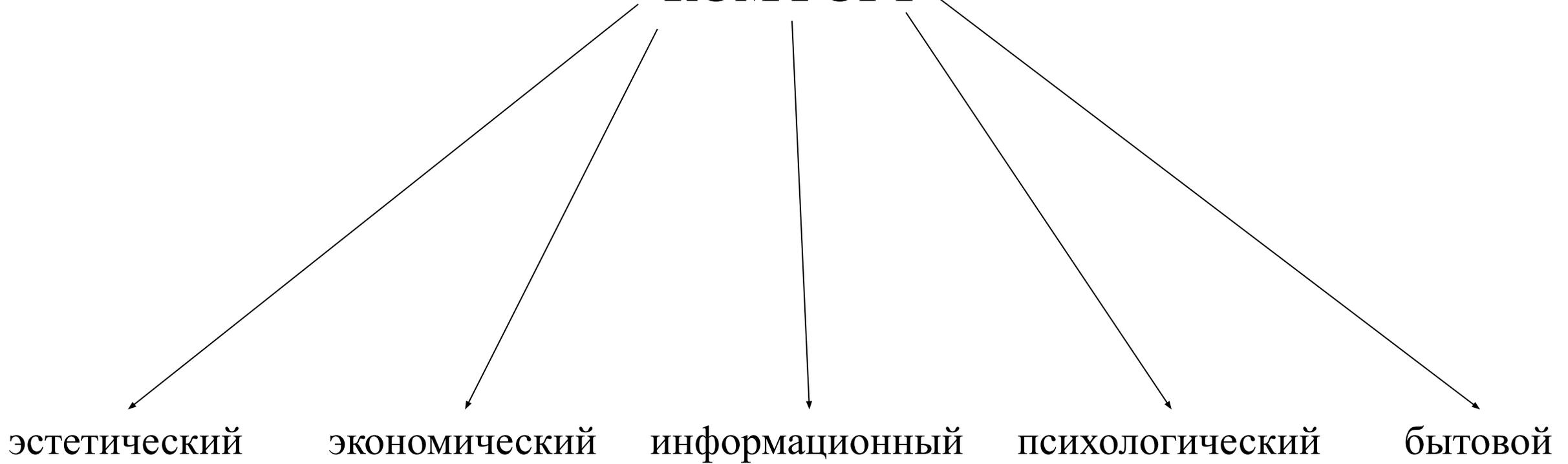
1. **Качество** - совокупность свойств, параметров и характеристик продукта или услуги, которые позволяют удовлетворить условные или предполагаемые потребности клиента и сделать услугу или товар привлекательным для потребителя.
2. **Качество туристических услуг** - это совокупность характеристик услуги, которые определяют ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека.
3. **Обеспечение качества туристических услуг** - все запланированные и методически реализованные виды туристической деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания туристических услуг, соответствующих определенным требованиям.

## Показатели качества туристических услуг:

1. Квалификация персонала
2. Доступность
3. Окружающая среда

# Направление обеспечения качества на туристических предприятиях:

## КОМФОРТ



# АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ SRL «GhidTur»

## Оценка качества услуг SRL «GhidTur» по пятибалльной шкале

<b>Степень удовлетворенности потребителя качеством предоставления услуг</b>	<b>Оценка</b>	<b>Балл</b>	<b>Количество человек</b>
Полностью не удовлетворен	Плохо	1	0
Не удовлетворен	Не удовлетворительно	2	0
Нейтрален	Удовлетворительно	3	7
Удовлетворен	Хорошо	4	23
Полностью удовлетворен	Отлично	5	70

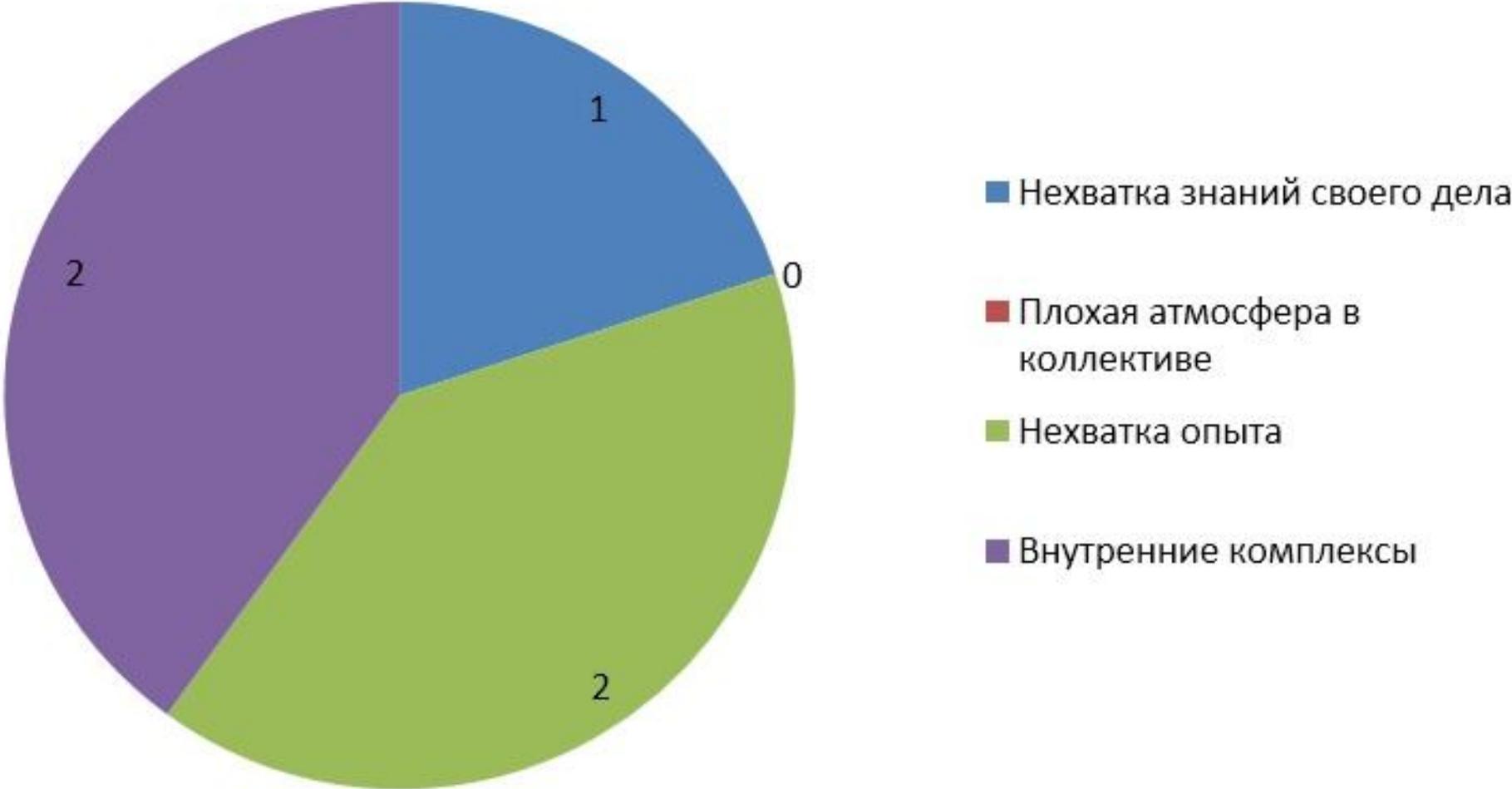
## Оценка качества предоставления туристических услуг SRL «GhidTur»

<b>Наименование показателей</b>	<b>Оценка показателей: соответствие (+) отсутствие (-)</b>	<b>Фактическое состояние показателя на предприятии</b>
Наличие документов регламентирующих сферу качества услуг	-	Полное отсутствие документированной процедуры
Персонал, отвечающий за качество услуг	-	-
Анализ качества при помощи проверок	-	-
Мероприятия направленные на поддержание и развитие качества	-	Проведение опросов туристов студентами-практикантами
Поддержание связи с потребителями	+	Принятие во внимание жалоб потребителей, ответы на отзывы в интернете

## Анализ жалоб клиентов SRL «GhidTur» за 2013-2018гг.

Показатель	Количество жалоб клиентов, шт.					
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Количество жалоб всего:	43	27	52	38	35	21
На уровень цен	17	13	21	8	9	7
На местоположение	9	8	13	6	5	3
На качество обслуживания	8	1	4	7	6	2
На профессиональную грамотность персонала	6	3	6	5	7	4
Прочие	3	2	8	12	8	5

# Факторы, мешающие обеспечить качество обслуживания SRL «GhidTur» по мнению персонала



# **Основные направления по развитию обеспечения качества туристских услуг SRL**

## **«GhidTur»:**

1. Повышение профессионального уровня персонала турфирмы, работающего с клиентами;
2. Оценка качества обслуживания клиентов в турфирме;
3. Конкурентоспособность клиентских технологий турфирмы;
4. Проведение маркетинговых мероприятий;
5. Сегментация клиентской базы, умение работать с каждой категорией клиентов;
6. Внедрение мотивации персонала;
7. Информационная открытость турфирмы.

# ВЫВОДЫ

1. Основной задачей туристических предприятий является качественное предоставление туристических услуг, зная все особенности этого аспекта.
2. Основным направлением обеспечения качества на туристических предприятиях является комфорт.
3. Современными стратегиями обеспечения качества туристических услуг являются: соответствие нормативным документам, соответствие качества продукта очевидным требованиям потребителей и соответствие требованиям потребителя.
4. Система качества туристических услуг SRL «GhidTur» недостаточна развита.
5. Основные направления по развитию обеспечения качества туристических услуг: повышение профессионального уровня персонала турфирмы, информационная открытость турфирмы, внедрение мотивации персонала, проведение маркетинговых мероприятий, сегментация клиентской базы, конкурентоспособность клиентских технологий турфирмы.

## РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Необходимо разработать общий стандарт качества;
2. Необходимо разработать план развития предприятия на ближайшие 3 года;
3. Внедрить систему мотивации персонала;
4. Проводить анализ качества при помощи проверок;
5. Зачислить в штат предприятия нового сотрудника – специалист по персоналу;
6. Расширить ассортимент услуг;
7. Разработать рекламную кампанию.