

Блонская А.А студент,

2 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Мацнева Е.Н студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный институт,

Тольятти (Россия)

Мольков Д.С студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный институт,

Тольятти (Россия)

Хижняк Т. Е. Студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

**КАК ИСПОЛЬЗУЕТСЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В
ТУРИЗМЕ?**

Аннотация: СМК в туристической сфере. Как понять, какие проблемы есть и как от них избавиться. Проблемы малого и среднего бизнеса в туризме. Управление качеством туризма.

Ключевые слова: СМК. Управление качеством. Туризм. Сфера туризма. Качество в туризме.

How is the quality management system used in tourism?

Annotation: QMS in tourism sphere. How to understand what problems are and how to get rid of them. The problems of small and medium business in tourism. Tourism quality management.

Keywords: QMS. Quality management. Tourism. The sphere of tourism. Quality in tourism.

На данный момент основным показателем фирмы или компании является качество. Это так же стало и основным показателем для клиентов.

Сейчас каждая фирма, занимающаяся туризмом должна иметь сертифицированную документацию, подтверждающую правильное функционирование.

Всё, что происходит в фирме должно быть подкреплено документами в соответствии с системой стандартизации и сертификации. В таких документах содержится вся информация, и о процессе обслуживания клиентов (перелёты, посадки, билеты, туры и тд), и об услугах.

Как и в любой сфере деятельности, важно понимать, чего хочет клиент. Отдых и туризм – это развитие личного спокойствия и внутренний отдых.

Ещё одна простая, но важная истина: чтобы угодить клиенту нужно не только грамотное владение системой менеджмента качества, но и специалисты, работающие в сфере туризма.

Есть 14 принципов Всероссийского Менеджмента Качества:

1. Одной из основных задач является сделать так, чтобы товар/услуга/продукт были в постоянном процессе улучшения.
2. Экономическое положение тоже зависит от улучшений.
3. Важны регулярные инспекции и проверки.
4. Иногда для продукции нужен один поставщик, но контракт на основе доверительных отношений.
5. Повышение производительности и эффективности.
6. Обучение персонала, повышение квалификации.
7. Саморазвитие и прокачка себя для сотрудников.
8. Открытость к переменам и нововведениям.
9. Уважение и единство сотрудников.
10. Эффективная работа и сплочённость.
11. Процесс единый, не разделённый на группы.
12. Популярность товара и гордость за фирму.
13. Премии и награды за работу.
14. Работа с сотрудниками.

Не стоит упускать из вида тот факт, что для каждого покупателя товар имеет свое качество. Разберёмся, по каким критериям клиент понимает, качественно ли ему предоставили услуги или товар:

- Замена некачественной услуги, или возврат средств
- Соответствие ожидания и реальности
- Возможность связи через социальные сети и мессенджеры
- Вежливость и доверие со стороны сотрудников
- Специалисты, знающие свое дело

Есть ряд документов, в которых закладываются стандарты качества. Благодаря этому есть возможность вести контроль. Если возникают трудности, можно с легкостью отследить, откуда она выходит.

Вернёмся к теме туризма. Для маленьких фирм в регионах есть много сложностей. Например, за границей мало кто захочет сотрудничать с такими организациями. Гостиницам и большим отелям тоже нужна гарантия. У больших фирм может проблем и не так много, но всё же они есть. Например, фирма не может нести ответственность за то, как поведет себя человек в гостинице, куда его поселили, а он этого зависит репутация.

Ещё одной существенной проблемой является то, что на рынке туризма нет конкретного продукта. К примеру, разные люди хотят отдыхать и путешествовать в разных местах, есть разную еду, жить в разных местах, ездить на разные экскурсии и тд. Именно поэтому важно иметь сотрудников, которые индивидуально подойдут к каждому человеку.

Если вы хотите создать идеальную Систему Менеджмента Качества в такой сфере, как туризм, нужно учесть следующие детали:

- Нужно разработать стандарты, чтобы предъявлять требования к услугам и сотрудникам
- Понимать клиента на определённом уровне, чтобы знать, что ему нужно и подходит
- Отслеживать все процессы для конечного результата
- Постоянное повышение квалификации сотрудников
- Не завышать цены и отслеживать рынок конкурентов
- Проводить опросы среди клиентов, чтобы знать, всем ли они довольны

За основу всегда следует брать общую СМК, единую для всех. Данная система представляется обычно в виде пирамиды. В основе её лежит

качество продукта/товара, выше – качество работы. Далее качество фирмы/компании в целом, и на самой верхушке – само понятие «качество».

В туризме одним из главных показателей является безопасность. Что водит сюда? Например, сохранность вещей, багажа, самих туристов во время отдыха.

Для того, чтобы выполнять этот критерий у любой фирмы должен быть план действий в случае непредвиденных ситуаций, задержек рейсов, проблемы в гостиницах и тд.

Так же стоит помнить про постоянное изменение цен. Это всегда зависит от экономического положения в той или иной стране.

Кроме этого есть такие аспекты как многодетные семьи, люди пенсионного возраста, молодые пары. У всех них есть особые критерии, по которым они выбирают фирму.

Для развития сферы используют огромное количество методов, но именно внедрение системы менеджмента качества позволит по максимуму получить прибыль и удовольствие.

Список используемой литературы:

1. Квартальнов В. А. Туризм: теория и практика: Избранные труды: В 5-ти т. - М.: Финансы и статистика
2. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. - М.: Финансы и статистика, 2002
3. Чеботарь Ю.М. Туристский бизнес. - М.: Мир деловой книги
4. С.Д. Ильенкова, С.Ю. Ягудина «Управление качеством»./М: ЮНИТИ, 1998г.