







Основным способом оставить отзыв или жалобу среди респондентов является сайт туристического предприятия; 21% предпочитают оставить отзыв на тематическом форуме; 18% считают наиболее удобным оставить запись в книги замечаний и предложений. Следует отметить, что только 1% респондентов выбрали способ позвонить на горячую линию. Ответ «пойду жаловаться в государственные органы» выбрали 7%. Некоторые респонденты предпочли отправиться к директору туристического предприятия.

Наиболее популярным способом оценки качества туристических услуг является «заполнение анкеты в точке обслуживания», данный вариант выбрало 52% респондентов. Интерактивное голосование в точке обслуживания предпочло 25% респондентов; заполнение анкеты на сайте компании — 9%; затрудняюсь ответить — 8%; отправка бесплатной СМС с оценкой качества услуг — 4%; входящий звонок от компании — 2%; другое — 0%.

На вопрос о том, хотели бы респонденты получать достоверную информацию о качестве туристических услуг из достоверного государственного источника, 98% ответили положительно.

**Заключение.** Проведённый опрос позволил сделать выводы, что в основном население под «качеством туристических услуг» подразумевает предоставление достоверной информации, отсутствие ошибок, быструю и высокую скорость обслуживания.

Опрос показал мнение населения о том, что контролировать качество туристических услуг должны государственные органы. Кроме этого исследование позволило сформировать модель поведения при получении туристических услуг низкого качества. Так, наиболее часто принимают решение оставить жалобу женщины в возрасте от 36 до 55 лет. Основными способами оставить отзыв или жалобу среди респондентов являются сайт туристического предприятия, отзыв на тематическом форуме, запись в книги замечаний и предложений. Наиболее популярными средствами оценки качества туристических услуг являются заполнение анкеты в точке обслуживания, интерактивное голосование в точке обслуживания, заполнение анкеты на сайте компании.

УДК 338.48

Е. Н. Трус

*Учреждение образования «Барановичский государственный университет», Барановичи*

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

**Введение.** В настоящее время мировой туристический рынок характеризуется высокой степенью конкурентной борьбы, одним из главных инструментов которой является повышение качества туристических услуг. Проблема повышения качества туристических услуг является комплексной и должна решаться как за счёт мер по совершенствованию системы категоричности гостиниц, других средств размещения, разработки профессиональных стандартов обслуживания, так и за счёт совершенствования контроля за санитарными нормами и т. д. Однако необходимо решить ещё задачу в данной области: предоставление достоверной и оперативной информации о качестве предоставляемых услуг.

**Основная часть.** Постановление Совета Министров Республики Беларусь «Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь» устанавливает минимальные требования, предъявляемые к гостиничному обслуживанию на территории Республики Беларусь, и регулирует отношения между исполнителем и потребителем.

В данном постановлении установлено (п. 22), что качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям технических, организационных и правовых актов, предъявляемым к этим услугам [1].

Однако указанное постановление не решает проблему информирования иностранных туристов при бронировании о качестве услуг размещения.

В Республике Беларусь 16 декабря 2008 г. была отменена обязательная сертификация туристических услуг, 1 сентября 2010 г. Указом Президента Республики Беларусь № 450 «О лицензировании отдельных видов деятельности» отменено лицензирование туристической деятельности [2].

В связи с данными изменениями в законодательстве у туристических предприятий пропала возможность идентифицировать себя на рынке в качестве розничных продавцов турпродукта. Это привело к снижению степени доверия к туристическим предприятиям со стороны потребителей, которые никак не могут проверить юридическую работу предприятия и качества предлагаемых туристических услуг. Одновременно на рынке созданы предпосылки для массового появления предприятий-однодневок, возникли сложности во взаимодействии между туроператорами и туроператорами.

В 2010 г. заместитель министра спорта и туризма объявил, что на смену лицензированию туристической деятельности придёт реестр туристических предприятий. В 2015 г. готовился законопроект о создании реестра, соответствующие изменения и дополнения планируется внести в закон «О туризме» [3].

Включение в реестр будет обязательным для работы на туристическом рынке. С помощью реестра турист сможет узнать, зарегистрирована ли туристическая организация официально. Однако единственным элементом информации, подтверждающим качество услуг, будет наличие сертификата.