

*Автор:*

*Тюлькина Екатерина Денисовна*

студентка

*Научный руководитель:*

*Фролова Лариса Александровна*

старший преподаватель

ФГБОУ ВО «Уральский государственный

университет путей сообщения»

г. Екатеринбург, Свердловская область

## **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ**

*Аннотация: на данный момент все туристические продукты и их реализация выступают в качестве базовых звеньев в деятельности каждой туристической компании. В статье описано, к чему же стоит стремиться на практике каждой такой организации.*

*Ключевые слова:* управление качеством, туристические предприятия.

Одна из важнейших целей сводится к постоянному повышению прибыли. Первым делом, нужно получить и увеличить желаемый доход, а для этого нужно иметь определенное количество постоянных клиентов. Последних можно не только привлечь, но и удерживать при условии, что они всецело заинтересованы в получении действительно качественной услуги. Надо признать, что продажа и продвижение предоставляемых услуг будут эффективными при условии, что на начальном этапе будут тщательно выделены все цели и потребности клиентов, а после этого уже создан и предложен тот или иной продукт по оптимальной стоимости.

Если брать во внимание современные условия существующих рыночных отношений, то сбыт туристических продуктов будет играть достаточно важную роль в успешной деятельности каждого профильного предприятия. В этой связи постоянно наблюдается рост конкуренции, что вынуждает многие компании

---

идти на уступки перед клиентами и посредниками на этапе реализации своих турпродуктов.

Говоря про современные условия туристического бизнеса конкурентоспособность каждой компании, независимо от ее масштабов, по большому счету зависит от качества предоставляемых продуктов и услуг, и расценок. Кроме того, важным становится определение понятия «оценки соответствия», в качестве прямого или косвенного определения соблюдения всех требований, что будут по итогу предъявляться к самому объекту. Из этого следует, что оценка на соответствие может проводиться в различных формах, в том числе включать в себя госконтроль, аккредитацию, регистрацию, подтверждения соответствия, но при этом сам перечень испытаний не имеет никаких ограничений.

Из этого следует, что подтверждение соответствия, например, сертификации, будет выступать одним из доступных способов оценки соответствия. В документах Всемирной Торговой Организации данные испытания проверки соответствия включают в себя и другие испытания, например, инспектирование, верификацию, утверждение, обеспечение соответствия и другие. Если обратить внимание на закон «О техническом регулировании», то в нем также широко расписаны многие положения по современным нормативным документам по качеству. В рамках нового закона они используются исключительно для защиты жизни со здоровьем граждан, имущества не только физических, но и юридических ли, охраны окружающей среды и много другого.

Не допускает принятие технических регламентов в других целях. Желательно, на этапе их разработки применять в основном международные или же национальные стандарты. Утверждение этих минимальных требований, что дают возможность обеспечить самые разные виды безопасности продукции и процессов, являются базовой целью принятия технических регламентов.

Эти обязательные требования, что содержатся в технических регламентах, являются ограниченными, поэтому имеют прямое действие исключительно на

---

территории России и при этом могут быть изменены посредством внесения дополнений в соответствующий технический регламент. Применение общих и специальных технических регламентов предусматривается этим законом. Требования общего технического регламента неизменно остаются обязательными для всех видов продукции, процессов и услуг. Механизм обработки таких регламентов становится максимально свободным по отношению с ранними. В соответствии с законом, каждое лицо может стать разработчиком абсолютно любого проекта технического регламента. Предусмотрено и обсуждение разрабатываемых норм.

Из этого следует, что принятие закона «О техническом регулировании» крайне тесно связано с вступлением РФ во Всемирную Торговую Организацию. Учитывая то, что сертификация туристических услуг на данный момент является сугубо добровольной, то для повышения конкурентоспособности всех профильных услуг профильным компаниям требуется проводить добровольную сертификацию. Добровольная сертификация туристических услуг – это проверка их качества по большому счету. Такой сертификат дает возможность гарантировать каждому клиенту высокий уровень потребительских свойств туристической услуги или отдельного продукта. Одно только наличие сертификата соответствия будет гарантировать качество и безопасность всех услуг, что предоставляются компаниями, а также соблюдение действующего законодательства не только для потребителей, но и контролирующих органов нашей страны, гарантуя минимальный уровень замечаний.