

## **ЯКІСТЬ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

**Борисенко В.В., гр. Т-32**

Науковий керівник – доц. **Карпенко Н.М.**

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Якість продукції чи послуги – головний засіб перемоги у конкурентній боротьбі. Туристи, які задоволені обслуговуванням на підприємствах рекреаційно-туристичного комплексу (готелі, ресторани, туристичні агенції, екскурсійні бюро тощо), стають їх постійними клієнтами та активними рекламистами, що, в свою чергу підвищує рівень відвідуваності відповідних підприємств та позитивно впливає на їх доходи. Перед відпочинком потенційний споживач туристичного продукту, перш за все, аналізує власний досвід, враження друзів, відгуки інших споживачів, розміщених на відповідних сайтах, тому, у кінцевому рахунку, якість туристичного обслуговування, що забезпечується повною відповідністю змісту туристичного продукту запитам і очікуванням його споживачів – туристів, сприяє формуванню позитивного іміджу відповідного туристичного підприємства та гарантовано підвищує його конкурентоспроможність на регіональному, національному чи світовому ринку рекреаційно-туристичних послуг.

Забезпечення якості туристичного обслуговування – це складний та багатоаспектний процес. Виробництво туристичної послуги та її споживання відбувається одночасно, тому попередньо оцінити якість туристичного обслуговування не має можливості. В реалізації туристичного продукту задіяні багато підприємств (переміщення, розміщення, харчування, лікувально-оздоровчого, екскурсійного анімаційного, побутового обслуговування туристів та інші), тому в обслуговуванні туристів не має дрібниць, усі служби мають працювати чітко та якісно. У персоналу туристичних підприємств практично немає шансу на виправлення браку та на повернення гостя, тому професіоналізм працівників туристичних підприємств є один із головних чинників формування якісного туристичного продукту. А здатність туристичних компаній постійно ідентифікувати основні потреби своїх клієнтів та швидко реагувати на їх зміни перманентно якісним обслуговуванням сприяє формуванню хорошої репутації та конкурентних переваг таких підприємств.