
ТРАДИЦИИ И ИННОВАЦИИ В РОССИЙСКОМ ТУРИЗМЕ

УДК 338.48

М.Н. Войт¹

СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕЧНЫХ КРУИЗАХ

M.N. Voyt

SYSTEM OF SERVICE QUALITY INDICATORS IN RIVER CRUISES

Для получения наиболее точных результатов комплексной оценки качества обслуживания в туристской дестинации необходимо правильно выбрать те показатели, по которым будет производиться оценка как потребителями, так и экспертами. При разработке подобного перечня показателей следует ориентироваться в первую очередь на ожидания и требования самих туристов. Менеджерами может быть использовано несколько способов формирования показателей оценки качества обслуживания туристов, в том числе на основе:

- а) анкетирования туристов на борту круизного судна;
- б) работы фокус-группы, состоящей из представителей различных подразделений круизной компании;
- в) мониторинга жалоб и предложений туристов.

Требования туристов к качеству и объему тех услуг, которые они желают получить за свои деньги, постоянно меняются. Следует помнить, что новые виды продукции или услуг являются источником конкурентных преимуществ на глобальном рынке [2]. Таким образом, круизные компании, способные предоставить обширный перечень дополнительных услуг, повышают в целом качество сервиса на борту своих теплоходов, благодаря чему повышается их конку-

рентоспособность и растет преимущество перед прямыми конкурентами. Однако количество предоставляемых услуг не должно быть избыточным. Во избежание подобной ошибки, сервисные компании, в том числе туристические, проводят маркетинговые исследования с целью выявления потребительских предпочтений и ожиданий. Для сохранения привлекательности туристской дестинации необходима постоянная смена предлагаемого перечня услуг с сохранением или повышением качества в соответствии с меняющимися со временем требованиями потребителей.

Менеджеры должны учитывать качество турпродукта на четырех уровнях: основной продукт, сопутствующий продукт, дополнительный продукт и продукт в расширенном смысле этого слова [1, с. 347]. В силу многообразия показателей качества на всех четырех уровнях обслуживания мы объединили их в блоки: показатели основного сервиса, комфортности, взаимодействия с персоналом, информационного обеспечения, расширенного сервиса. Перечень используемых показателей необходимо постоянно корректировать в соответствии с меняющимися запросами и инновациями в круизных перевозках.

Таким образом мы выделили несколько блоков показателей, по которым должна производиться оценка качества обслуживания на каждом этапе круизного обслуживания, как это представлено в таблице 1.

¹ Аспирант, преподаватель колледжа НОУ ВПО «Российский новый университет».

© Войт М.Н., 2014.

Показатели комплексной оценки качества обслуживания круизных туристов на различных этапах обслуживания

Этап 1: Докруизное (продажное) обслуживание			
№ п/п	Блок показателей качества	№ п/п	Показатели качества обслуживания
1.1.	Основной (оплаченный) сервис	1.1.1.	Время на поиск информации о круизе (интернет-сайт круизной компании, наличие и оформление страниц круизной компании и теплохода в социальных сетях и др.)
		1.1.2.	Удобство бронирования и покупки круизной путевки
		1.1.3.	Время (продолжительность), затраченное на оформление покупки
1.2.	Комфортность	1.2.1.	Доступность канала бронирования и покупки (кассы, офиса, интернет-сайта и др.) круизной путевки
		1.2.2.	Удобство ожидания в офисе (интерьер, климат-контроль, наличие печатных или видеoinформационных материалов о круизах, отсутствие постороннего шума и др.) или получения виртуальной консультации
		1.2.3.	Оборудование помещения офиса (площадь, достаточность и удобство мебели, чистота и др.) или структура сайта (удобная навигация, наличие сервисных услуг для оформления покупки, дизайн и др.)
1.3.	Взаимодействие с персоналом	1.3.1.	Компетентность персонала (владение всей полнотой информации о реализуемом турпродукте и подбор тура в соответствии с требованиями туриста)
		1.3.2.	Удобство коммуникации (связи) с персоналом (разнообразие каналов связи, быстрота доступа к консультанту, возможность общения на разных языках)
		1.3.3.	Внешний вид персонала
		1.3.4.	Вежливость и отзывчивость персонала (возможность нестандартного решения проблем, способных повлиять на окончательное решение о покупке)
1.4.	Информационное обеспечение	1.4.1.	Наличие информации об интересующих клиента вопросах: расписании движения круизных судов, единого календаря круизов на навигацию, дисконтных и бонусных программ, правилах путешествия с маленькими детьми, некоторыми животными и других вопросах
		1.4.2.	Понятность и достоверность информации о круизе, полученной от консультанта или на сайте круизной компании
		1.4.3.	Удобство расписания
1.5.	Расширенный сервис	1.5.1.	Возможность Internet-бронирования как комплексного турпакета, так и некоторых отдельных услуг (например, проживания на судне, как в гостинице)
		1.5.2.	Возможность оформления покупки, в т. ч. оплаты через Internet
		1.5.3.	Курьерская доставка выкупленных путевок
		1.5.4.	Наличие электронного билета (путевки, ваучера)
		1.5.5.	Программа лояльности для постоянных покупателей
Этап 2: Сопутствующее обслуживание			
2.1.	Основной (оплаченный) сервис	2.1.1.	Трансфер туристов к месту начала круиза и обратный трансфер
		2.1.2.	Удобство работы речных портов
		2.1.3.	Время и удобство регистрации на круизном судне
		2.1.4.	Время ожидания регистрации
		2.1.5.	Время и удобство прохождения контроля безопасности

2.2.	Комфортность	2.2.1.	Оборудование речных портов (в первую очередь, портов отправления и прибытия) всем необходимым для комфортного нахождения там туристов
		2.2.2.	Удобство нахождения в залах речных вокзалов (климат-контроль, отсутствие шума и др.)
		2.2.3.	Удобство доступа к причалам от главного здания речного вокзала в портах отправления и прибытия
2.3.	Взаимодействие с персоналом	2.3.1.	Компетентность персонала теплоходов и речных вокзалов
		2.3.2.	Вежливость и отзывчивость персонала
		2.3.3.	Внешний вид персонала
		2.3.4.	Владение персоналом теплоходов и речных вокзалов иностранными языками
		2.3.5.	Наличие представителя круизной компании на участке речной вокзал – теплоход при отправлении теплохода для решения возможных проблем
2.4.	Информационное обеспечение	2.4.1.	Наличие актуальной информации о музеях и других культурных учреждениях (в т. ч. адреса, графика их работы и как до них добраться), самостоятельное посещение которых возможно в рамках круиза
		2.4.2.	Наличие актуальной информации о городских развлекательных массовых мероприятиях, проводимых во время захода в эти населенные пункты круизного судна
		2.4.3.	Информирование туристов о реальном графике прохождения судном маршрута в случае отклонений от планового графика
		2.4.4.	Наиболее полное информирование туристов о распорядке круизного дня, в т.ч. обо всех развлекательных мероприятиях и особенностях реализуемых экскурсий
2.5.	Расширенный сервис	2.5.1.	Возможность обслуживания туристов-инвалидов в портах прибытия и отправления
		2.5.2.	Наличие свежей прессы на борту теплохода
		2.5.3.	Организация доставки туристов от ж/д вокзала или аэропорта до теплохода при организации линейных круизных маршрутов (т.е. начальная и конечная точки круиза не совпадают)
Этап 3: Обслуживание в круизе			
3.1.	Основной (оплаченный) сервис	3.1.1.	Полноценность и разнообразие питания на судне (количество блюд выбора на 1 тип блюда, выбор напитков, выход порции, оформление блюд)
		3.1.2.	Полноценность и разнообразие экскурсионной программы (количество экскурсий в день, среднее количество экскурсий на выбор в порту захода судна, соотношение времени автобусных переездов и чистого экскурсионного времени, количество портов захода и др.)
		3.1.3.	Разнообразие и увлекательность развлекательной программы (общее количество развлекательных мероприятий в день, детских мероприятий, посещаемость мероприятий, типология мероприятий)
		3.1.4.	Соблюдение заявленного графика предоставления оплаченных услуг
3.2.	Комфортность	3.2.1.	Комфортность каюты (меблировка, наличие климат-контроля, ремонт и др.)
		3.2.2.	Уборка каюты (частота и тщательность уборки)
		3.2.3.	Площадь каюты
		3.2.4.	Площадь общественных помещений
		3.2.5.	Внутренняя эстетика круизного судна в целом, в т.ч. общественных помещений (т.е. интерьеров)
		3.2.6.	Эстетика и эргономичность каюты

3.2.	Комфортность	3.2.7.	Пассажиروместимость судна
		3.2.8.	Количество кают на судне
		3.2.9.	Новизна судна
		3.2.10.	Комфортность условий потребления услуги питания (площадь зала ресторана, музыкальное сопровождение, чистота скатертей и зала, удобное время приема пищи и др.)
		3.2.11.	Предоставление набора предметов санитарно-гигиенического назначения и других средств/предметов обеспечения комфорта пребывания на судне
3.3.	Взаимодействие с персоналом	3.3.1.	Компетентность команды и экипажа судна
		3.3.2.	Вежливость и отзывчивость персонала
		3.3.3.	Внешний вид персонала
		3.3.4.	Владение персоналом иностранными языками
3.4.	Информационное обеспечение	3.4.1.	Полнота и своевременность предоставления информации о маршруте, расписании, организационных вопросах
		3.4.2.	Полнота и своевременность предоставления информации о развлекательных мероприятиях и экскурсиях
		3.4.3.	Частота обращений к дирекции круиза за дополнительной информацией и разъяснениями
		3.4.4.	Доступность информации в любое время (в т.ч. в печатном виде)
3.5.	Расширенный сервис	3.5.1.	Наличие оборудованного медицинского пункта
		3.5.2.	Наличие и работа служб бытового обслуживания: прачечной и гладильной комнаты.
Этап 4: Дополнительное обслуживание			
4.1.	Основной (оплаченный) сервис	4.1.1.	Разнообразие дополнительного экскурсионного обслуживания
		4.1.2.	Своевременность и бездефектность выполнения различных бытовых услуг
		4.1.3.	Предоставление оздоровительных услуг
		4.1.4.	Прокат спортивного и другого инвентаря
		4.1.5.	Разнообразие и доступность услуг бара и дополнительного питания
4.2.	Комфортность	4.2.1.	Предоставление улучшенных условий проживания (каюты люкс, с балконом)
		4.2.2.	Наличие услуги Room Service
4.3.	Взаимодействие с персоналом	4.3.1.	Компетентность персонала и владение полными знаниями о дополнительных услугах на борту
		4.3.2.	Вежливость и отзывчивость персонала
		4.3.3.	Внешний вид персонала
		4.3.4.	Владение персоналом иностранными языками
4.4.	Информационное обеспечение	4.4.1.	Наличие информационных стендов (в т.ч. электронных) и каталогов со всей необходимой информацией о дополнительном сервисе
		4.4.2.	Частота обращений к дирекции круиза за дополнительной информацией и разъяснениями
4.5.	Расширенный сервис	4.5.1.	Возможность организации краткосрочного проживания на борту теплохода до и после круиза
		4.5.2.	Возможность заказа такси для доставки из речного порта в пункт назначения

Каждый блок должен включать определенный минимум показателей, необходимых для получения более точных результатов оценки. При этом круизная компания может самостоятельно дополнить другими показателями любой из этих блоков. Все показатели качества обслуживания

должны быть сопоставимы независимо от технологических особенностей круизного судна. Высокие значения тех показателей, которые представлены в таблице 1, только в совокупности способны обеспечить качественное обслуживание туристов в речном круизе.

Взаимодействие всех вышеобозначенных показателей качества на различных этапах обслуживания представлено в таблице 2.

Таблица 2

Взаимодействие показателей качества на различных этапах обслуживания круизных туристов

Этапы обслуживания	Блоки показателей качества обслуживания				
	Основной (оплаченный) сервис	Комфортность	Взаимодействие с персоналом	Информационное обеспечение	Расширенный сервис
Докруизное (продажное) обслуживание	1.1. (1.1.1.–1.1.3.)	1.2. (1.2.1.–1.2.3.)	1.3. (1.3.1.–1.3.4.)	1.4. (1.4.1.–1.4.3.)	1.5. (1.5.1.–1.5.5.)
Сопутствующее обслуживание	2.1. (2.1.1.–2.1.5.)	2.2. (2.2.1.–2.2.3.)	2.3. (2.3.1.–2.3.5.)	2.4. (2.4.1.–2.4.4.)	2.5. (2.5.1.–2.5.3.)
Обслуживание в круизе	3.1. (3.1.1.–3.1.4.)	3.2. (3.2.1.–3.2.11.)	3.3. (3.3.1.–3.3.4.)	3.4. (3.4.1.–3.4.4.)	3.5. (3.5.1.–3.5.2.)

До-полнительное обслуживание	4.1. (4.1.1.–4.1.5.)	4.2. (4.2.1.–4.2.2.)	4.3. (4.3.1.–4.3.4.)	4.4. (4.4.1.–4.4.2.)	4.5. (4.5.1.–4.5.2.)
------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

Таким образом, можно убедиться, что все показатели качества обслуживания находятся в тесной взаимосвязи между собой, однако влияние каждого отдельного показателя или блока показателей на интегрированный уровень качества обслуживания неравнозначно. Определение значимости каждого показателя качества туристского обслуживания дает возможность узнать тот набор свойств, которым, по мнению круизных туристов, должна обладать та или иная услуга, предоставляемая в составе комплексного бортового и наземного обслуживания в круизе. Получение подобных знаний поможет определить круизным компаниям мотивы выбора туристами конкретных круизных судов, турпакетов и самих круизных операторов.

Литература

1. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. – М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2007. – 1007 с.
2. Крицкий А.М. Логистическая система оценки качества обслуживания в авиакомпании: на примере ОАО «Аэрофлот-Дон» : дис. ... к.э.н. – Ростов-на-Дону, 2009.