ULOGA ZAPOSLENIH I POTROŠAČA U ISPORUCI USLUGA

Zaposleni na prvoj liniji usluživanja i njihovi neposredni rukovodioci igraju veliku ulogu u predviđanju potreba turista,prilagođavanju turističke usluge i uslužnog procesa specifičnim potrebama turista i izgradnji personalizovanih dugoročnih odnosa sa njma. Oni ,,obeležavaju turističku uslugu, diferenciraju je u odnosu na konkurenciju i na taj način utiču na uspeh poslovanja,isporučivanje vrednosti potrošačima,uz stvaranje zadovoljstva i lojalnosti. Adekvatno i dosledno upravljanje ljudskim resursima treba da podstakne kod zaposlenih ponašanje orjentisano k gostu (tzv. Customer-oriented behavior),što presudno utiče na uspostavljanje,održavanje i unapređenje kvaliteta turističke usluge i ukupnog kvaliteta organizacije turističke privrede.

Dobri poslovni rezultati potiču od zadovoljstva i lojalnosti potrošača,što prvestveno proističe iz kvaliteta turističke usluge( za datu cenu). Istovremeno, dobar kvalitet usluge rezultat je procesa usluživanja koji zavisi pre svega od efikasnosti i efektivnosti zaposlenih na prvoj liniji usluživanja i njihovih neposrednih rukovodilaca. Empirijsko istraživanje odnosa između uslužnog ponašanja zaposlnih i kvaliteta usluge potvrdilo je da su i ,, očekivano uslužno ponašanje,, i ,, uslužno ponašanje iznad očekivanog,, pozitivno uticali na ,,pouzdanost,, . ,,spremnost na odgovor/ reagovanje,, , ,,sigurnost,, i ,,empatiju,, , kao dimenzije kvaliteta usluge, odnosno njihovu percepciju. Drugim rečima, preko pozitivnog uslužnog ponašanja postignutog prvenstveno putem adekvatne primene instrumenata upravljanja ljudskim resursima,kvalitet usluge percipiran od strane gostiju mogao bi biti unapređen.