

Методы повышения контроля качества гостиничных услуг

Джарруж Ж., аспирант, Российский экономический университет

им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Никольская Е.Ю., кандидат экономических наук, доцент,

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Попов Л.А., кандидат экономических наук, профессор,

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Романова М.М., кандидат экономических наук, доцент,

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва, Россия

Аннотация. В статье рассматриваются способы улучшения качества услуг в гостиничном бизнесе, а также описываются методы контроля предоставляемых услуг.

Ключевые слова: гостиница, методы улучшения качества услуг, методы контроля качества услуг, критерии оценки, классификация факторов.

Methods of increasing the quality control of hotel services

Jarrouj G., graduate student Russian Economic University. G.V. Plekhanova, Moscow, Russia

Nikolskaya E.Y., candidate of Economic Sciences, Assistant Professor, Russian Economic University G.V. Plekhanova, Moscow, Russia

Popov L.A., candidate of economic sciences, professor, Russian Economic University. G.V. Plekhanova, Moscow, Russia

Romanova M.M., candidate of Economic Sciences, Assistant Professor, Russian Economic University G.V. Plekhanova, Moscow, Russia

Annotation. This article is considered the ways to improve quality of services in the hotel business, and also it describe the methods of control of provided services.

Keywords: hotel, service, methods for evaluating the quality of service, methods of control of services.

Актуальность

Анализ динамики развития гостиниц и средств размещения в период с 2000 по 2016 годы, а также статистические данные Росстата о развитии индустрии гостеприимства в России¹. Индустрия гостеприимства с каждым годом развивается все стремительнее и уже сегодня занимает одно из лидирующих мест в мировой экономике. В настоящее время большой интерес, как в России, так и в мире, проявляется к качеству оказания услуг. Возрастает конкуренция между гостиницами. В связи с этим запросы потребителей возрастают гораздо большими темпами, чем качество предоставляемых услуг.

Введение

Таким образом, проблема повышения качества услуг становится в число актуальных и приоритетных. Именно поэтому возникает необходимость глубокого изучения методов повышения и контроля качества услуг в индустрии гостеприимства. Поиском современных методов оценки и повышения качества гостиничных услуг и решением данной проблемы занимались такие ученые и практики, как: М.Ю. Лайко, Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов и другие, а также зарубежные ученые: Дж. Уокер, Ф. Котлер и Р. Браймер, данная статья базируется на этих источниках.

Целью исследования является: разработка рекомендаций по повышению эффективности методов контроля качества услуг в гостиничном бизнесе, предложить рекомендации по созданию системы контроля качества гостиничных услуг. Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи: выявление факторов, влияющих на качество гостиничных услуг, определение критериев контроля качества услуг в гостинице; классификация

¹ Титиевская Е.М., Никольская Е.Ю. Анализ динамики развития гостиниц и иных средств размещения. Научный вестник МГИИТ. 2017. № 5 (49). С. 53-59.

методов оценки качества услуг; разработка рекомендаций по улучшению методов контроля качества гостиничных услуг.

Проблема недостаточно высокого качества оказания услуг связана со множеством факторов, таких как: устаревшая материально-техническая база, отсутствие нужных компетенций у сотрудников и низкая мотивация, неспособность соблюдать стандарты качества, субъективность предоставления услуг, неравномерность времени предоставления услуг, низкий уровень корпоративной культуры, а также отсутствие инновационных методов и технологий продвижения, неудобство бронирования и оплаты услуг.

Результаты исследования

Для оценки качества гостиничных услуг можно выделить следующие показатели качества, такие как: наличие ресурсов, квалифицированность и мотивированность персонала, материальная база, эффективная организация и управление гостиничным предприятием.

Улучшение качества работы гостиницы и предоставляемых в ней услуг сильно влияет на конкурентную способность гостиницы, а также на удовлетворенность клиента. Качественный сервис становится залогом успеха.

Основой поддержания качества является обеспечение его постоянства. Это означает, что услуга предоставляется не зависимо от того, сколько гостей проживает в гостинице на данный момент. Если же способность услуги или товара удовлетворить потребности клиента теряется, то это означает отсутствие качества. В настоящее время клиенты все больше выбирают качество, не зависимо от цены. К сожалению, в большом количестве гостиниц уделяют не так много внимания качеству своих услуг, а руководители гостиниц не успевают следить за работой всех своих сотрудников.

Чтобы добиться успеха в гостиничном бизнесе и улучшить качество оказания услуг, гостинице, в первую очередь, необходимо всегда ориентироваться на потребности своих постояльцев. Гостям приятно видеть приветливый, улыбчивый и высококвалифицированный обслуживающий персонал. Положительно влияет и удобное местоположение, большой

ассортимент предлагаемых услуг, привлекательный внешний вид гостиницы и ее территории. Все это оказывает влияние на оценку гостя качества услуг гостиницы².

Важным элементом обслуживания клиентов является время. Длительное ожидание обслуживания в гостинице, консультации по телефону или электронной почте негативно влияет на оценку качества обслуживания. Регламентированное время ожидания и ответа на запрос и быстрое оповещения о новых запросах на бронирование помогут улучшить время, структурировать работу гостиницы и улучшить качество сервиса.

Для повышения качества оказания услуг необходимо уделять большое внимание работе персонала. Это возможно при помощи внедрения дополнительной мотивации и проведения специальных обучающих тренингов для повышения квалификации. Поощрение лучших сотрудников за хорошую работу будут не только похвалой для них, но и мотивацией для всех остальных работников гостиницы. Умение выходить из конфликтных ситуаций, оказание своевременной помощи и вежливость дает отелю большое преимущество перед конкурентами³.

Методы контроля качества персонала гостиничного предприятия

К сожалению, только периодическое обучение персонала может быть недостаточным для исполнения всех стандартов качества. Необходимо регулярно проверять работу своих сотрудников разными способами. Иногда руководители не успевают индивидуально проследить за работой каждого сотрудника и оценить ее качество, которое влияет на качество услуг всего отеля. Для такого контроля в настоящий момент уже разработано множество методов оценки и контроля качества предоставляемой гостиничной услуги. Одним из самых распространённых методов считается анкетирование. Так же в некоторых гостиницах существуют центры качества. Используются метод

² Правдюк В.Р. Механизмы обеспечения качества гостиничных услуг. В сборнике: Индустрия гостеприимства: проблемы и перспективы развития // Сборник статей студенческой межвузовской научно-практической конференции. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. 2017. С. 138-143.

³ Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебное пособие для бакалавров / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук – Москва : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Плеханова», 2018. – 172 с.

Дельфы, SERQUAL и метод тайного покупателя, который приобретает все большую популярность.

Самый распространённый метод исследования и оценки качества – анкетирование, то есть письменный опрос. Анкетирование можно разделить на индивидуальное, массовое, коллективное, аудиторное и групповое. К сожалению, результаты такого метода исследования и оценки качества является недостаточно эффективным, да и сам метод очень время затратный. Однако, с помощью инновационных технологий и Интернета опросы удовлетворенности гостей качеством услуг проводятся гораздо быстрее, а результаты контроля и анализа становятся еще более точными⁴.

Одним из самых эффективных способов контроля качества работы персонала является метод «Тайного покупателя». Специально обученный эксперт выступает в роли тайного покупателя, осуществляя проверку обслуживания клиента в гостинице. В отчетный бланк вносится оценка качества обслуживания, внешний и внутренний вид гостиницы, степень выполнения всех стандартов и правил, поведение персонала с гостями и внешний вид сотрудников, ставятся оценки чистоты помещений, оценивается способность персонала выходить из конфликтных ситуаций, так же выделяются сильные и слабые стороны предприятия, пишутся рекомендации и на основе полученной информации делаются выводы о качестве работы всей гостиницы.

Для оценки качества с помощью метода “Тайный покупатель” необходим некоторый план, который включает в себя: поиск и подготовку подходящего человека, который будет выступать в роли тайного покупателя, разработку анкеты и инструкции проведения исследования и анализа полученных данных.

В некоторых гостиницах для повышения контроля качества оказываемых услуг созданы специальные системы, измеряющие, документирующие и контролирующие уровень качества – центры качества. Управление осуществляет управляющий комитет во главе с менеджером по качеству.

⁴ Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебное пособие для бакалавров / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук – Москва : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Плеханова», 2018. – 172 с.

Существует также метод оценки качества SERQUAL, который разработан в 80-е годы XX века, основывается на опросе клиентов, позволяет определить рейтинг нескольких характеристик предоставляемого сервиса, сгруппированных по основным критериям оценки уровня сервиса.

Федеральным Законом Российской Федерации вводится поэтапная обязательная классификация гостиниц⁵:

- для гостиниц с номерным фондом более 50 номеров – с 01 июля 2019 года,
- для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров – с 01 января 2020 года,
- для всех гостиниц – с 01 января 2021 года. Учитывая необходимость приведения в соответствие подзаконных нормативных правовых актов, на совещании рассматривались их проекты и предложения.

Для реализации Федерального Закона Российской Федерации будут внесены изменения в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Положение о классификации гостиниц, Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц и другие.

Проект Положения о классификации гостиниц на данный момент предусматривает две подсистемы: «Система звезд» и «Система ключей».

Так «Система звезд» предусматривает шесть категорий: «пять звезд» (высшая категория), «четыре звезды», «три звезды «супериор», «три звезды», «две звезды», «одна звезда».

«Система ключей» предусматривает три категории и будет применяться к гостевым домам, домам охотника, домам рыбака, сельским гостевым домам, шале, бунгало, виллам, квартирным отелям, сервисным апартаментам, аквателям, хостелам: «три ключа» (высшая категория), «два ключа», «один ключ».

⁵ Никольская Е.Ю. Перспективы развития индустрии туризма и гостеприимства до 2025 года. В книге: Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства Зайцева Н.А., Ильина Е.Л., Никольская Е.Ю., Романова М.М. Москва, 2016. С. 117-134.

Необходимость такого изменения подхода к классификации гостиниц вызвана множеством разнообразных средств размещения, представленных в гостиничной индустрии.

Кроме того, устанавливаются требования и ответственность аккредитованных организаций, определен порядок аннуляции свидетельства в случае допущения ими нарушений более 2 раз.

В настоящее время классификация гостиниц проводится аккредитованными организациями в соответствии с Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Классификацию гостиниц имеют право проводить организации, аккредитованные в любом субъекте Российской Федерации.

Закон запрещает оказание гостиничных услуг без наличия соответствующей категории, и нарушителей ждут серьезные штрафы: малые отели заплатят 50 тыс. рублей, средние 200 тыс., а крупные 1,5 миллиона. Для злостных нарушителей предусмотрен отзыв лицензии. Реализация заложенных норм позволит устранить с рынка недобросовестных игроков и усилить здоровую конкуренцию.

Заключение

Руководителям гостиничных предприятий необходимо постоянно уделять огромное внимание контролю качества гостиничных услуг.

Для проведения контроля качества гостиничных услуг необходимо разработать специальную программу контроля качества, позволяющую проводить анализ качества и эффективности работы персонала, планировать повышение квалификации сотрудников, получить обратную связь с гостем для устранения недостатков и решения возникших проблем.

Предложенные методы улучшения и контроля качества услуг гостиничного предприятия позволят повысить качество гостиничных услуг, за счет устранения найденных недостатков и проблем.

Библиографический список

1. Титиевская Е.М., Никольская Е.Ю. Анализ динамики развития гостиниц и иных средств размещения. Научный вестник МГИИТ. 2017. № 5 (49). С. 53-59.
2. Правдюк В.Р. Механизмы обеспечения качества гостиничных услуг. В сборнике: Индустрия гостеприимства: проблемы и перспективы развития // Сборник статей студенческой межвузовской научно-практической конференции. Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова. 2017. С. 138-143.
3. Зайцева Н.А., Козлов Д.А., Никольская Е.Ю. Применение компьютерного тестирования для оценки квалификации сотрудников индустрии туризма и гостеприимства // Вестник Национальной академии туризма. 2017. № 3 (43). С. 70-75.
4. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебное пособие для бакалавров / Е.Ю. Никольская, Л.А. Попов, А.П. Ковальчук – Москва : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Плеханова», 2018. – 172 с.
5. Никольская Е.Ю. Перспективы развития индустрии туризма и гостеприимства до 2025 года. В книге: Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства Зайцева Н.А., Ильина Е.Л., Никольская Е.Ю., Романова М.М. Москва, 2016. С. 117-134.
6. Nikolskaya E.Yu., Popov L.A., Kosheleva A.I., Kobayak M.V., Lepeshkin V.A. Trends in the development of hotel business in the world and the russian federation, International Journal of Applied Business and Economic Research
7. Zaitseva N.A., Iilina E.L., Nikolskaya E.Y., Romanova M.M., Larionova A.A. The main strategic directions of the education system development (on the example of higher education institutions on personnel education for the hospitality industry) // International Journal of Environmental and Science Education. 2016. T. 11. № 16. С. 9155-9168.
8. Лукьянов Д.И., Никольская Е.Ю. Рекомендации по развитию Москвы как туристского центра // Бюллетень науки и практики. 2016. № 4 (5).

C. 257-260.

9. Zaitseva N.A., Kozlov D.A., Nikolskaya E.Yu. Evaluation of the competencies of graduates of higher educational institutions, engaged in the training of personnel for tourism and hospitality // Eurasian Journal of Analytical Chemistry. 2017. T. 12. № 5b. C. 685-695.

References

1. Titievskaya EM, Nikolskaya E.Yu. Analysis of the dynamics of development of hotels and other accommodation facilities. Scientific Bulletin of the Moscow State Institute of International Relations. 2017. No. 5 (49). Pp. 53-59.

2. Pravdyuk V.R. Mechanisms to ensure the quality of hotel services. In the collection: Hospitality industry: problems and prospects of development // Collection of articles of the student interuniversity scientificpractical conference. Russian Economic University named after G.V. Plekhanov. 2017. P. 138-143.

3. Zaitseva NA, Kozlov DA, Nikolskaya E.Yu. Application of computer testing for evaluation of qualification of employees of tourism and hospitality industry // Bulletin of the National Academy of Tourism. 2017. No. 3 (43). Pp. 70-75.

4. Standardization and quality control of hotel services: a tutorial for bachelors / E.Yu. Nikolskaya, L.A. Popov, A.P. Kovalchuk - Moscow: FGBOU VO «RGU them. Plekhanov», 2018. – 172 with.

5. Nikolskaya E.Yu. Prospects for the development of the tourism and hospitality industry until 2025. In the book: Evaluation of professional qualifications of employees of the hospitality industry Zaytseva NA, Ilina EL, Nikolskaya E.Yu., Romanova M.M. Moscow, 2016. P. 117-134.

6. Nikolskaya E.Yu., Popov L.A., Kosheleva A. I., Kobyak M. V., Lepeshkin V.A. Trends in the development of hotel business in the world and the russian federation // International Journal of Applied Business and Economic Research

7. Zaitseva N.A., Ilina E.L., Nikolskaya E.Y., Romanova M.M., Larionova A.A. The main strategic directions of the education system development (on the example of higher education institutions on personnel education for the hospitality

industry) // International Journal of Environmental and Science Education. 2016. T. 11. № 16. C. 9155-9168.

8. Lukyanov D.I., Nikolskaya E.Yu. Recommendations for the development of moscow as a tourist center // Bulletin of science and practice. 2016. No. 4 (5). Pp. 257-260.

9. Zaitseva N.A., Kozlov D.A., Nikolskaya E.Yu. Evaluation of the competencies of graduates of higher educational institutions, engaged in the training of personnel for tourism and hospitality // Eurasian Journal of Analytical Chemistry. 2017. T. 12. № 5b. C. 685-695.