

Потехина О.С.

*Научный руководитель: к.э.н., доцент И.В. Терентьева
Муромский институт (филиал) федерального государственного образовательного
учреждения высшего образования «Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
602264, г. Муром, Владимирская обл., ул. Орловская, 23
E-mail: ptkhnl@mail.ru*

Управление качеством услуг в сфере гостиничного бизнеса

За последние несколько десятилетий гостиничная индустрия изменилась до неузнаваемости. Сегодня, как никогда, имеются большие возможности для успеха и провала в этой области. Современные потребители ожидают высоких стандартов обслуживания в гостинице. Все это ставит перед руководством гостиничных компаний, основной упор которых до недавнего времени был на оперативное управление производством, новым задачам.

Одно из главных мест в гостиничной индустрии – бизнес, диапазон которого широк и разнообразен и охватывает элементы, связанные с секторами индустрии питания, отдыха, развлечений и других аспектов. В соответствии с этим, гостиничный бизнес имеет самую разнообразную и широкую структуру организации, чем другие области и отрасли промышленности. Любой гостиничный бизнес привлекает и удерживает клиентов, обеспечивая определенные условия и стандарты обслуживания, что с самого начала были привлекательными для клиентов и гостей.

Эти стандарты закреплены классификаторами, разработанные предпринимательскими ассоциациями или соответствующими государственными органами. Существуют различные и определенные подходы к интерпретации качества обслуживания. Первую концепцию качества можно интерпретировать как определенный набор свойств и характеристик услуг, которые отвечают запросам потребителей. В соответствии с ГОСТ РФ «Услуги населению. Термины и определения», качество услуги - это определенный набор характеристик услуг, которые определяют способность этой услуги полностью соответствовать намеченным или установленным запросам потребителя [1].

Для определения качества услуги и средства размещения существует еще один важный аспект, связанный с его фундаментальной характеристикой – безопасность.

В нашей стране нет такой рекламы, которая бы не говорила, что предлагаемые продукты или услуги имеют высочайшее качество. Никогда прежде предприятия обслуживания не были так обеспокоены качеством товаров и услуг. Это связано с тем, что качество оказывает самое большое влияние на жизнеспособность предприятий обслуживания. История многих современных корпораций индустрии гостеприимства доказывает, что именно качество позволило достичь лидирующих позиций в этой области.

Качество является одной из фундаментальных категорий, определяющих образ жизни, социально – экономические основы человеческого и социального развития. Качество является важным инструментом в борьбе на рынке сбыта [2].

Предоставляя услуги, свойственные своей специфике, предприятия выполняют важные функции в сфере обслуживания населения нашей страны и иностранных граждан, предоставляя им временное жилье и персональные услуги. Для этого используются материально-технические средства, такие как здания, оборудование и инвентарь.

При предоставлении услуг производство и потребление взаимосвязаны. Без активного сотрудничества сторон производство невозможно.

В управлении качеством обслуживания важнейшей задачей является определение правильного уровня потребительских ожиданий. Если установленный уровень ожиданий слишком низок, потребители будут удовлетворены, но достаточное количество будет трудно привлечь. Напротив, если ожидания будут слишком высокими, потребители будут разочарованы.

Чтобы выиграть в конкуренции, компания должна сосредоточиться на высоком уровне качества, потому что только довольные потребители могут легко заменить поставщика с появлением лучшего предложения.

Основные характеристики услуг и проблемы управления.

1. Неосвязаемость - трудности в предоставлении стандартных образцов: приобретение услуг связано с риском для потребителя.

2. Участие потребителя - потребители вовлечены в процессе предоставления услуг: усложнение управления качеством.

3. Единство процессов доставки и потребления - вовлечение групп потребителей в процесс обслуживания: проблема контроля.

4. Непрерывность предоставления услуг и их потребления - предприятие, оказывающее услуги, представляет его персонал: восприятие поставщика определяется отношением потребителя к его сотрудникам [4].

5. Непостоянство качества - стандартизация услуг затруднена из-за наличия функционального компонента их качества, определяемого действиями персонала.

6. Несохраняемость - невозможность хранения и накопления услуг.

Вопросы обеспечения надлежащего качества услуг были актуальны во все времена, но особую актуальность они приобрели в период становления и активного развития рыночных отношений [5].

Управление качеством должно включать в себя системы управления в гостиничном холдинге, которые контролируют организацию и предоставление услуг:

-система найма и подготовки кадров, необходимая для организации. Администрация гостиничного комплекса должна организовать услуги по подбору персонала для сотрудников, обладающих знаниями, умениями и навыками для оказания качественных услуг, а также постоянно заботиться о повышении квалификации имеющегося персонала;

-система контроля над стандартизацией и качеством предоставления услуг в гостиницах. При изучении стандартов обслуживания гостиничных комплексов владельцы этих предприятий и их менеджеры должны четко понимать и представлять идею, которую они хотят передать своим клиентам. Стандарты не должны иметь строгих требований и быть гибкими в отношении пожеланий и требований постоянных клиентов. В конце концов, стандарты подразумевают не только правильную технику, но и добросовестное отношение персонала к гостям и их обязанностям;

-система мониторинга в удовлетворении потребностей клиентов, на основании анализа книги жалоб и предложений клиентов, сравнения качества услуг фирм-конкурентов с качеством собственных услуг. Администрация гостиницы может использовать книгу жалоб как очень ценный источник информации, чтобы сформировать свои преимущества перед конкурирующими фирмами из-за жалоб, которые прокладывают путь для улучшения и удовлетворения недовольных клиентов.

Поэтому образцовая гостиница и характеризуется системой стратегического планирования и стремлением управленческого аппарата к повышению качества предоставляемых услуг, высочайшими стандартами обслуживания и системой контроля в предоставлении услуг и удовлетворения жалоб недобросовестных клиентов.

Роль и значение качества постоянно возрастает под влиянием развития технологий и потребностей человека. Главной отличительной чертой услуг является их нематериальный характер. Это главная проблема. Потребители привыкли иметь дело с материальными вещами и боятся, что они не смогут прикоснуться к ним. Основная задача предприятий – предоставление потребителям ощутимых доказательств высокого качества услуг и преимуществ, а также выгоды для потребителя, если услуга будет использована.

Литература

1.Сенин В.С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: Учеб. Пособие - М: Финансы и статистика, 2008.

2.Мазур И.И. Управление качеством: Учеб. пособие. - М., 2006.

3.Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. - М.: Дело и Сервис, 2006.

4.Окрепиллов В.В. Управление качеством. - М.: Экономика, 2005.

5.Скобкин С.С. Как создать систему качества услуг в гостинице. Журнал - М.: Парад отелей 2005 № 5