

Семёнова О.С.

*Научный руководитель: д.т.н., профессор Л.И. Шулятьева
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: lesy.sem2017@yandex.ru*

Качество услуг в сфере гостеприимства

Современные тенденции формирования, анализ развития отрасли экономики и потребность в специалистах своего дела, говорят о том, что рост доли специалистов в гостинице неуклонен. Наличие стабильности, безопасности и постоянного высокого качества обслуживания – это системный подход в области гостиничных предприятий. Необходимость выполнения определенных условий, для того чтобы система соответствовала требованиям, рассмотрим некоторые из них:

- Система должна быть универсальной и масштабируемой;
- Обладать своим модулем прогнозирования;
- Обладать своей инфраструктурой и системой управления;

В использовании гостиничных услуг одну из важных ролей играет вопрос о качестве, предоставленных услуг гостиницей. Гостиница не достигнет поставленных целей без наличия, качественного обслуживания. Проведя анализ среди гостиниц, мы можем смело сделать вывод о том, что прибыль гостиницы – это и есть результат качества обслуживания. Существует четыре основных фактора, которые непосредственно влияют на качественное обслуживание в гостиничных предприятиях:

- Технология обслуживания;
- Постоянное повышение качества обслуживания;
- Квалификационный персонал;
- Удобная планировка и оснащение номеров всем необходимым.

В настоящее время, опыт молодых специалистов в сфере гостиничного бизнеса крайне низок. В подготовке кадров наблюдается ряд проблем, которые необходимо разрешить:

- Отсутствие среднего- специального образования;
- Отсутствие дополнительного образования;
- Отсутствие специальных тренинговых центров.

Все вышеперечисленные проблемы, должны соответствовать системе подготовки специалистов, так как на рынке гостиничного бизнеса качество обслуживания гостей стоит на первом месте. Таким образом каждый владелец гостиниц должен угадывать желания своих клиентов, персонал, работающий в гостинице, должен владеть определенными знаниями и навыками, персонал должен быть умным, заботливым, вежливым и добрым по отношению к каждому клиенту, а услуги, предоставляемые гостиницей, не должны нести никакого риска и опасности, их предоставление должно быть на стабильном для клиентов уровне.

Литература

1. Управление качеством: учебник Мишин В.М. Юнити-Дана 2012. - 464 с.
2. Международные стандарты качества Шибаев М. А. Воронежская государственная лесотехническая академия 2012. - 95 с.
3. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством Николаев М.И. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» 2016. - 116 с.