

## ПРОБЛЕМЫ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ Г. БАРНАУЛА

Развитие туристической отрасли невозможно без развития отрасли гостеприимства, строительства новых гостиниц, модернизации существующих, улучшения качества предоставляемых услуг, что актуально в последнее время, учитывая активное развитие туризма в Алтайском крае.

В настоящее время проблема качества услуг в системе гостиничного хозяйства стоит на первом месте. Российское общество все серьезнее относится к качеству сервиса, становится все более требовательным к комфорту в отелях, оценив качество обслуживания в зарубежных гостиницах, отелях. Достижение качества в сфере обслуживания – важная задача, решение которой обеспечивает успех на рынке гостиничных услуг. Все это говорит об актуальности данной работы.

Понятие «качество гостиничной услуги» рассматривается как комплекс, состоящий из следующих частей: качество потенциала (техническое качество); качество процесса (функциональное качество); качество культуры (социальное качество). Качество потенциала, или техническое качество, состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию гостиничных предприятий. Это качество гостиничных номеров, блюд в ресторане, коммуникационной техники. Функциональное качество – качество процесса предоставления услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом (например, бронирование номера, оформление в рецепции, сопровождение в номер). Социальное качество – это качество культуры, которое формируется поведением и позицией сотрудников по отношению к гостям. Важнейшими критериями социального качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала [1].

В настоящее время в городе Барнауле около 60 гостиничных предприятий. Основная их часть расположена в центральной части города. Большинство гостиничных предприятий – это малые отели и мини-гостиницы.

Проводя исследование гостиничной базы г. Барнаула посредством анкетирования гостей города и персонала, интервьюирования, бесед с экспертами в области гостеприимства с позиции социального, функционального и технического качеств, были выявлены следующие данные о проблемах качества гостиничных услуг города.

Одна из главных проблем системы качества – законодательные барьеры и проблемы в нормативно-правовой базе. Отсутствуют какие-либо официальные документы по вопросам качества гостиничных услуг, эффективные стандарты обслуживания. Нужно учитывать, что по сути рынок гостиничных услуг предоставлен сам себе. Именно по этой причине в апреле 2010 года в городе Барнауле появилась Алтайская региональная ассоциация «Алтайское гостеприимство». За время работы Ассоциации было рассмотрено большое количество предложений по совершенствованию исполнения законодательных актов, регулирующих деятельность предприятий размещения, а также качества услуг.

Несовершенство материально-технической базы гостиниц города также является явным недостатком в системе качества услуг города. Рассматривая техническое качество, следует отметить, что строительство крупных гостиниц проводилось еще в советское время, когда требования к номерному фонду были иными. По результатам анкетирования гости города отмечают, что необходимо более современное оснащение номеров.

Существенно снижает уровень сервиса гостиничной индустрии города низкий профессиональный уровень персонала гостиниц. Руководству гостиниц следует уделять большее внимание обучению и повышению квалификации своих работников, а также изначально формировать штат сотрудников с уже имеющимися профессиональными знаниями в сфере гостеприимства, что позволит существенно сэкономить средства, отведенные на обучение персонала без какой-либо подготовки.

Ограниченный перечень дополнительных услуг также является упущением в системе качества гостиничных услуг. К сожалению, далеко не все гостиницы города имеют дополнительный перечень услуг, а ограничиваются только основным.

Таким образом, для создания эффективной системы качества гостиничных услуг города, необходимо улучшить следующие элементы системы:

1) *Эффективное управление предприятием на основе маркетинга, заинтересованность руководства в разработке и принятии эффективной системы качества услуг.* В конкурентной борьбе единственным способом добиться лидерства является качественный сервис. Определяющими дальнейшее развитие гостиниц города должны стать: эффективный менеджмент на основе маркетинга, обеспечивающий необходимые условия для реализации услуг, а также внедрение системы качества, позволяющей обеспечить конкурентоспособность и доходность гостиниц.

Важным моментом остается заинтересованность руководства гостиниц в разработке и реализации долгосрочной стратегии качества услуг. К сожалению, далеко не все директора гостиниц города понимают, что для получения постоянного дохода необходимы не повышение стоимости за проживание и снижение текущих расходов, а создание эффективной системы качества гостиничных услуг.

2) *Создание корпоративной культуры в каждой гостинице города.*

В данный момент мало кто из гостиничных предприятий города может похвастаться уже имеющейся, хорошо налаженной корпоративной культурой. Необходима ориентация гостиниц на удовлетворение запросов клиентов, что невозможно без внедрения системы Всеобщего Управления Качеством (TQM).

### 3) Внедрение стандартов технического качества обслуживания.

В этих целях проводится техническое обследование гостиничного предприятия (здание и территория, жилые, общественные и служебные помещения, технологическое оборудование, оснащение инвентарем, расходными материалами и т.д.). Выявляются и устраняются технические отклонения от стандарта.

4) Внедрение стандартов функционального качества обслуживания, работа с персоналом. Улучшение функционального качества является наиболее сложным процессом, в который должны быть включены такие направления работы как:

- внедрение квалификационных требований (квалификационный стандарт) и должностных обязанностей к работникам предприятия. Нужно отметить, что в гостиницах города применение должностных инструкций носит достаточно формальный характер. Как правило, инструкции хранятся только у руководителей, и зачастую персонал не всегда точно знает, какими инструкциями он должен руководствоваться при исполнении трудовых обязанностей. Помимо разработанных стандартов обслуживания руководство гостиниц должно постоянно повышать профессиональный уровень работников, а также осуществлять контроль за деятельностью персонала, используя метод видеонаблюдения, метод «таинственный гость», аттестация рабочих мест;

- справедливая оценка и мотивации труда. Большинство руководителей используют материальные стимулы (например, премии от выполненного плана – «Турист», «Барнаул»), а также косвенные денежные – соцпакет, дотации на питание, обучение персонала («Сибирь» и другие). Но какие-либо виды мотивирования характерны лишь для средних и крупных гостиниц. Большинство же гостиниц не уделяет персоналу и его совершенствованию должного внимания. Владельцы заинтересованы, к сожалению, только в прибыли, забывая, что только качество может реально повысить их доходы и привлечь постоянных гостей.

Учитывая проведенные исследования среди персонала, мнение сотрудников гостиниц отметим, что важным для них остается уверенность в постоянном рабочем месте; хорошие условия труда; достойная заработная плата, возможность карьерного роста, благоприятный психологический климат в коллективе. Также сотрудники признались, что существенно повысило бы качество гостиничных услуг внедрение новых более совершенных стандартов, а также разумный и даже где то более жесткий контроль со стороны руководства.

5) Совершенствование социального качества. Социальное качество является одним из наиболее важных качеств в системе обслуживания гостей. Даже если техническое качество гостиницы оставляет желать лучшего и находится не на высоком уровне, то персонал может частично улучшить мнение о гостинице посредством дружелюбности, приветливости и искренне доброго отношения к гостю. Многие гости признались, что готовы забыть какие-то технические дефекты гостиницы и неудовлетворенность от качества услуг в случае искренне доброжелательного отношения персонала. Руководство гостиницы должно напоминать и убеждать персонал, что гость должен видеть и чувствовать дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала. Можно предложить руководству ежедневно в начале рабочего дня, смены раздавать сотрудникам небольшие памятки, содержащие напоминающую информацию о правилах, которые обязательны для исполнения, и не забывать контролировать персонал в течение всего рабочего дня, смены.

6) Расширение перечня дополнительных услуг. К сожалению, далеко не все гостиницы города имеют дополнительный перечень услуг, а ограничиваются только основным. Гостиницам необходимо рассмотреть такие варианты дополнительных услуг: организация работы службы room service; личный транспорт гостиницы для передвижения по городу; встреча и доставка гостей в Аэропорт, на вокзал; заказ авиа и ж/д билетов; прокат ноутбуков, DVD; банкомат в холле гостиницы; обмен валюты; комната хранения багажа и др. Предоставление таких услуг при их качественном исполнении существенно повысит уровень гостиничных услуг города. Совершенствуя качество дополнительных услуг, гостиница может повысить свою конкурентоспособность.

Таким образом, процесс организации качественного обслуживания должен носить комплексный характер. Материально-техническая база высокого уровня, заинтересованность руководства в повышении качества услуг, слаженная работа горничных, администраторов и других гостиничных служб, ориентация на гостя и его потребности – только все это в комплексе сможет существенно повысить качество сервиса в гостиничных предприятиях и города в целом.

### Библиографический список

1. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. – М.: ИКЦ «Март», 2006. – 362 с.
2. Качество сервиса: Первое впечатление, или как создать положительный имидж гостиницы // Гостиничное дело: ежемесячный журнал. – М., 2012. – № 08 (53).