

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества обслуживания в сфере гостеприимства
(на примере гостиницы «ХО Hotel»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 «Сервис»
Института истории и международных отношений

Голубовской Анны Дмитриевны

Научный руководитель
Доцент, к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой
Профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2022

ВВЕДЕНИЕ. Тема качества обслуживания в сфере гостеприимства всегда была и остается самой обсуждаемой, так как в любой социальной сфере жизни людям приходится сталкиваться с ситуациями, перерастающими в конфликт и представляющие собой противоречия в интересах, целях и взглядах.

В условиях современного экономического рынка, в конкуренции предприятий гостиничного бизнеса важным направлением деятельности гостиниц является изучение качества обслуживания и его повышение. Именно от грамотного поведения сотрудников гостиницы зависит имидж и дальнейшее продвижение гостиницы на рынке гостеприимства. Важно понимание руководителями гостиниц необходимости постоянно улучшать качество обслуживания, уделять внимание его расширению, реконструкции помещений, внедрению новейших технологий и т.д.

Исследования показывают, что главным критерием выбора гостиницы потенциальным гостем является именно качество предоставляемого ему обслуживания. Несомненно, привлечь нового клиента можно путем роскошного интерьера или качественной рекламой, однако во второй разон придет только благодаря профессиональной работе персонала и высокому качеству обслуживания.

Актуальность данной работы заключается в том, что на сегодняшний день большое количество гостиничных организаций могут оказывать не вполне качественное обслуживание, поэтому важно, чтобы каждый сотрудник гостиницы имел полное представление о качественном обслуживании клиента, чтобы лучше выполнять свою работу.

Цель бакалаврской работы – на основе изучения теоретических основ исследования качества обслуживания в сфере гостеприимства проанализировать качество обслуживания в гостинице «ХО Hotel» и разработать мероприятия по его совершенствованию.

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть технологии обслуживания клиентов в гостинице;
2. Выявить формы и методы оценки качества обслуживания в гостиничных предприятиях;
3. Рассмотреть условия повышения качества обслуживания в сфере гостеприимства;
4. Дать общую характеристику деятельности гостиницы «ХО Hotel»;
5. Оценить текущее состояние качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel»;
6. Разработать мероприятия по совершенствованию качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel».

Теоретической основой исследования являются работы отечественных авторов в сфере гостеприимства, которые занимались вопросами, основанными на методах управления качеством гостиничного обслуживания и организацией обслуживания. Различные аспекты содержания и проблем функционирования сферы обслуживания в гостиничной сфере затрагивались в работах отечественных ученых, таких как М.В Кобяк¹, С.С. Скобкин², А.В. Сорокина³, Г.С Папазян⁴, В.Е. Туватова⁵, Р.А. Браймер⁶.

С разной степенью проработанности рассматривались вопросы, касающиеся совершенствования повышения качества гостиничных услуг и обслуживания, которые встречаются в работах таких специалистов, как

¹ Кобяк М.В. Методическое обеспечение процессов управления качеством услуг на предприятиях гостиничного бизнеса: монография. – М: Арт-Бизнес Центр, 2008. – С. 16.

² Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. – М.: Магистр, 2008. – С. 46

³ Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2011 С.21

⁴ Папазян Г.С. Совершенствование качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства // Проблемы современной науки и образования. 2014. №3(21). С. 58-60.

⁵ Туватова В.Е. Проблемы и перспективы повышения качества услуг в гостиничном бизнесе//Маркетинг в России и за рубежом. 2012. №3. С. 76

⁶ Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. М.: Аспект-Пресс, 2012. – С. 154

Е.Ю. Никольская¹, Л.В. Баумгартен², А.А. Земскова³, Э.В. Погорелова⁴, Л.С. Морозова⁵.

Исследования этих авторов содержат теоретические идеи и методологические подходы к решению вопросов управления качеством обслуживания в условиях конкурентной среды.

Практическая значимость заключается в том, что результаты данной работы могут быть использованы в деятельности гостиницы «ХО Hotel» в целях улучшения качества обслуживания гостей.

В структуру данной выпускной квалификационной работы входит содержание, введение, две главы, заключение и список использованных источников. Во введении обосновывается актуальность исследования, определяются его цели и задачи. В первой главе работы раскрывается понятие качества обслуживания в сфере гостеприимства, его формы, методы оценки качества обслуживания, а также его условия повышения. Во второй главе проведен анализ гостиницы «ХО Hotel», рассмотрены этапы обслуживания в объекте исследования, изучены проблемы качества обслуживания на основе отзыва гостей и сделаны выводы. Также вторая глава включает в себя мероприятия по совершенствованию качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel» и целесообразность их внедрения с расчетом их эффективности.

В заключении подводятся итоги по теме, формулируется общий вывод по всей работе, а также целесообразности внедрения мероприятий по совершенствованию качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel».

¹ Никольская Е.Ю. Повышение качества гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства // Научный вестник МГИИТ. 2015. №3. С. 6-9

² Баумгартен Л.В. Сокращение времени обслуживания туристов в гостинице // Методы менеджмента качества. 2009. № 9. С. 30

³ Земскова А.А. Влияние качества обслуживания на эффективность деятельности предприятий индустрии гостеприимства // Сервис в России и за рубежом. 2017. Т. 11. № 2. С.66-69

⁴ Погорелова Э.В. Качество обслуживания в гостиницах как фактор привлечения туристов // Интерактивная наука. 2017. № 1. С. 115

⁵ Морозова Л.С. Исследование взаимосвязи показателей качества обслуживания и бизнес-процессов гостиницы // Сервис в России и за рубежом. 2014. № 3. С. 80

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 обслуживание – это деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг¹. ГОСТ Р ИСО 10002 дает схожее определение: обслуживание – это взаимодействие организации с потребителем (заказчиком) на всех этапах оказания услуги².

Исходя из приведенной правовой информации, под обслуживанием в сфере гостеприимства будем понимать набор мероприятий, таких, как бронирование, регистрация, сервис при предоставлении услуг проживания и т.д., направленных на удержание постоянных клиентов и завоевание новых.

Под технологией обслуживания в индустрии гостеприимства понимаются факторы, которые влияют на качество процесса обслуживания, финансовую и экономическую эффективность операций и процесс управления компанией³. Организация данного процесса во всех гостиничных предприятиях стандартна, хотя в каждом из них, в зависимости от размера, структуры организации, категории ориентированности на сегмент рынка, технологический процесс имеет определенную идентичность.

Технология обслуживания клиентов в гостиницах характеризуется цикличностью – последовательным повторением процесса обслуживания гостя от момента его прибытия в гостиницу до окончательного выезда из нее.

Технологический цикл обслуживания клиентов – это единый стандартный набор услуг с той последовательностью, которую объект размещения желает использовать во время пребывания клиента в гостинице.

Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на четыре этапа:

¹ ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст).

² ГОСТ Р ИСО 10002 – 2020. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 28.08.2020 N 578-ст)

³ Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования - 2-е изд., стер. - М.: "Академия", 2010.С.37.

1. До прибытия в гостиницу – бронирования
2. Прибытие клиента в отель, регистрация и размещение клиента
3. Проживание и обслуживание гостя в отеле
4. Выезд, окончательная оплата гостем услуг гостиницы.

В индустрии гостеприимства технология обслуживания относится к важным факторам, которые влияют на качество процесса обслуживания, финансовую и экономическую эффективность его функционирования и процесс управления компанией.

Качество обслуживания играет решающую роль в производстве и потреблении гостиничных услуг. Отсутствие качественного обслуживания не позволит гостиничной компании достичь своих основных целей.

Понятие качества обслуживания в гостеприимстве представляет собой результат, с которым остается гость после взаимодействия с персоналом гостиницы. Другими словами, это правильно определенные потребности гостей. Поскольку качество предполагает соответствие предлагаемых услуг установленным стандартам, критериями качества обслуживания служат стандарты, их содержание и реальная форма.

К числу традиционных форм обслуживания в гостиницах относятся массовое, индивидуальное и стационарное обслуживание, а также формы, основанные на новых технологиях. Чаще всего эти формы дополняются сопутствующими и дополнительными услугами для гостей за отдельную плату.

К факторам, которые влияют на качественное обслуживание в гостиничном предприятии, относятся:

- материально-техническая база;
- передовые сервисные технологии;
- высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала;
- управление качеством обслуживания.

Оценка качества – это осознание того, в какой степени те или иные услуги удовлетворяют потребности клиента.

В индустрии гостеприимства оценка качества, которая включает в себя различные методы (анкетирование, органолептика и др.), путем установления стандартов качества, может оценивать деятельность и определять те стороны, которые возможны для будущих улучшений, часто используется для анализа уровня обслуживания, качества и организационного управления этим процессом.

Условиями повышения качества обслуживания в гостиничной сфере является соблюдение культуры обслуживания; внешний вид персонала; система управления персоналом; стиль обслуживания клиентов гостиницы; культура речи. Все это обеспечивается совместными усилиями сотрудников всех служб гостиницы, регулярным и эффективным контролем со стороны руководства, работой по совершенствованию форм и методов обслуживания, новых техник и технологий. Большое количество методов управления качеством гостиничных услуги их правильное сочетание помогают организовать работу в компании так, чтобы все сферы гостиничной индустрии становились лучше.

В практической части работы был проведён анализ качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel».

Гостиница Саратова «ХО Hotel» - одна из престижных и известных гостиниц города. Ее открытие состоялось 15 июня 2011г. Гостиница «ХО Hotel» представляет собой современное здание, состоящее из восьми этажей, с витражными окнами и балконами. Расположена гостиница «ХО Hotel» в центре Саратова, рядом с главной улицей города – улицей Московской.

По результатам классификации средств размещения в 2020 году гостинице «ХО Hotel» присвоена категория: БЕЗ ЗВЕЗД.

Номерной фонд гостиницы «ХО Hotel» состоит из 21 номера, таких категорий, как: номера категории «Лайт». просторные номера первой категории «Твин» и «Улучшенный», просторные двухместные номера

«Бизнес», номера первой категории «Улучшенный», двухместные номера категории джуниор сюит «Делюкс».

Гостиница «ХО Hotel» имеет самую простую линейную организационную структуру. В гостинице на постоянной основе работают 32 человека.

У гостиничного предприятия «ХО Hotel» существует стандарт управления службы приема и размещения. Такая разработка направлена на создание и поддержание функций эффективного управления. Применение стандарта позволяет повысить качество службы – первой встречающей гостей.

Благополучное финансовое состояние – важнейшее условие эффективного функционирования бизнеса. Для его достижения гостиница «ХО Hotel» обеспечивает постоянную платежеспособность, ликвидность баланса, финансовую независимость и высокую результативность хозяйствования. Финансовое состояние отражает способность организации финансировать свою текущую деятельность и развитие, постоянно поддерживать свою платежеспособность. Гостиница «ХО Hotel» имеет достаточный объем капитала, оптимальную структуру активов и источников финансирования. Все средства используются таким образом, чтобы доходы превышали расходы, обеспечивая тем самым стабильную платежеспособность и рост рентабельности.

В гостинице «ХО Hotel» четко организованы этапы обслуживания, которых можно выделить четыре:

- Бронирование номера в отеле;
- Прибытие, регистрация, размещение клиента;
- Проживание и обслуживания клиента в гостинице;
- Отъезд и оплата клиентом пребывания в гостинице и оказанных услуг.

Для проведения анализа оценки качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel» были рассмотрены отзывы на официальном сайте hotel-xo.info¹ и иных сайтах по поиску гостиниц². По каждому пункту рассмотрено максимум 25 оценок.

Также проанализированы отзывы клиентов и выделены минусы и плюсы в обслуживании в гостинице «ХО Hotel».

Для объективного определения сильных и слабых сторон гостиницы «ХО Hotel» был сделан SWOT-анализ предприятия.

Также было проведено соответствие требованиям стандартов к гостинице «без звезд».

Анализ качества приема и обслуживания клиентов гостиницы «ХОHotel» предполагает обоснование ряда мероприятий, которые в последующем можно будет внедрить и реализовать на практике в гостинице.

На основании выявленных проблем предложено внедрение следующих мероприятий:

Мероприятие 1. Совершенствование адаптационного периода новых сотрудников.

В ходе анализа гостиницы было выявлено, что работа персонала стоит на высоком уровне, однако в результате проведения SWOT- анализа была выделена высокая текучесть кадров, которая сопровождается не продолжительной работой новых сотрудников, и понижением качества обслуживания, на фоне общего высокого качества услуг.

В связи с этим правильным решением станет разработка мероприятий в адаптационный период для новых сотрудников гостиницы, а также сотрудников, которых перевели в другой отдел, повысили или понизили.

¹ ХО HOTEL [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://hotel-xo.info> (дата обращения: 23.12.2021)

² Tripadvisor [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/> (дата обращения: 23.12.2021);

Bronevik [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://bronevik.com/> (дата обращения: 23.12.2021);

Было предложено использовать в работе гостиницы «ХО Hotel» программу по адаптации нового сотрудника, которая установит требования к проведению процесса адаптации и оценке эффективности программы адаптации вновь принятых сотрудников в гостинице «ХО Hotel». Программа адаптации персонала - комплекс мероприятий, направленных на ускорение процесса адаптации вновь принятых руководителей и специалистов к условиям работы и специфике гостиницы.

Процедура адаптации направлена на обеспечение более быстрого вхождения в должность нового сотрудника, уменьшение количества возможных ошибок, связанных с включением в работу, формирование позитивного образа гостиницы, уменьшение дискомфорта первых дней работы, а также на оценку уровня квалификации и потенциала сотрудника во время прохождения им испытательного срока. Также программа адаптации направлена на ознакомление и усвоение вновь принятым специалистом организационных ценностей и правил поведения в гостинице «ХО Hotel».

2 мероприятие: внедрение отдела менеджмента качества гостиничных услуг в гостинице «ХО Hotel»

В гостинице «ХО Hotel» предлагается организовать отдел менеджмента качества гостиничных услуг, в обязанности сотрудников которого входит разработка и отслеживание выполнения всех моментов, касающихся качества обслуживания. Для менеджмента, всех отделов и служб это отправная информация в работе, можно сказать, что все усовершенствования в деятельности гостиницы в конечном итоге базируются на комментариях гостей.

Итак, в целях повышения качества обслуживания в гостинице «ХО Hotel» необходим периодический аудит качества. Анализ качества гостиничного обслуживания позволит создать предпосылки для последующего управления качеством. Необходимо рекомендовать гостинице «ХО Hotel» проводить комплексные проверки качества ежеквартально. На

основании результатов проверок за год разработать и внедрить программу контроля качества.

По результатам проверок менеджер по качеству оформляет "Служебную записку" на имя генерального директора с ходатайством об изменении премиального вознаграждения. Положение также регламентирует порядок назначения санитарной комиссии, периодичность контрольных проверок и систему оценки качества проведенных работ. Количество проверенных помещений в ходе одной контрольной проверки должно быть не менее 10% от общего количества помещений, независимо от присутствия на работе обслуживающего персонала.

Экономическая эффективность от предложенных мероприятий:

1. Оценка эффективности введения отдела по менеджменту качества услуг.

Затраты на оплату труда штатного специалиста, включая страховые взносы составят 795204 руб.

Анализируя отзывы с сайтов tripadvisor, tropki, 101hotels и др. выявлено, что почти у 34 % всех клиентов ожидания об отеле не оправдались. Если по результатам предложенных мероприятий удастся снизить этот процент вдвое, то затраты на внедрение системы менеджмента окупятся.

Потери гостиницы от потери клиентов составят 5 415 580 руб. в год.

Если в результате реализации мероприятия по совершенствованию менеджмента качества в гостинице удастся сократить количество недовольных в отеле хотя бы на 30%, то дополнительный доход составит 1 624 674 руб.

Таким образом, затраты на создание собственной службы управления качеством гостиничных услуг (включая дополнительное мероприятие «Тайный гость», проводимое организацией «Астелс»), обойдутся гостинице в 855204 руб.

Внедрение системы менеджмента качества в гостинице «ХО Hotel» даст дополнительный экономический эффект в виде дополнительной прибыли в размере $1\ 624\ 674 - 855\ 204 = 769\ 470$ руб. в год.

2. Оценка эффективности адаптационного периода для новых сотрудников.

С учетом текучести кадров 7-8 человек в год, и средней заработной платой персонала в 27 тыс. руб., за год, расход на дополнительный процент к премии наставника составит 20700 руб., что несущественно уменьшит величину дополнительной прибыли с учетом предыдущих мероприятий: $769\ 470$ руб. - 20700 руб. = 748770 руб.

Затраты в год на доплаты за наставничество для гостиницы «ХО Hotel» не значительны, но эффективностью станет значительное сокращение текучести кадров, в лучшем случае снижение ее до минимума, а также повышение качества обслуживания за счет профессионально обученного персонала.

Внедрение данных мероприятий в гостинице «ХО Hotel», даст дополнительный экономический эффект, а также поспособствует повышению качества обслуживания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Одной из основных задач для гостиниц является создание предприятия с репутацией высокого качества обслуживания. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается общими усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным контролем со стороны руководства, проведением работы по совершенствованию методов обслуживания, изучением мнения гостей, расширением ассортимента услуг. Гостиницы, в которых работают профессионалы своего дела и формируется команда единомышленников, создают себе большое конкурентное преимущество. Хорошей гостиницей традиционно считается именно та, где весь персонал объединен одной задачей - угодить гостю.

В целях повышения удовлетворенности клиентов гостиницы, руководство гостиниц должно обращать большое внимание на проблему анализа качества обслуживания и мнения гостей.

Выбранная тема является актуальной, так как удовлетворенность гостей является основным показателем деятельности гостиницы, а также является залогом достижения поставленных целей и задач, а именно предоставление качественного обслуживания и его постоянное повышение.

В первой главе рассмотрены основные теоретические подходы к таким определениям, как обслуживание в сфере гостеприимства, качество обслуживания в сфере гостеприимства, технологии качества обслуживания, показатели качества обслуживания. Изучены формы обслуживания и технологический цикл обслуживания клиента. Рассмотрена общая характеристика критериев оценки качества обслуживания и его факторов. Проанализировано восприятие потребителем качества гостиничных услуг и выявлены условия повышения качества. Проведенное исследование позволило выявить четкую взаимосвязь между удовлетворенностью гостей и важностью получения информации о гостях и их мнении о предоставляемом уровне обслуживания.

Во второй главе работы рассмотрена гостиница «ХО Hotel», ее организационная структура, проведен SWOT – анализ, анализ отзывов, проведена оценка качества услуг, произведено соответствие требованиям стандартов. Для выяснения состояния дел в области анализа качества обслуживания на предприятии проанализированы этапы обслуживания в гостинице. На основе проведенных анализов сформулированы основные недостатки в обслуживании в гостинице «ХО Hotel», выявлены причины их появления и рекомендованы следующие варианты их устранения:

1. совершенствование адаптационного периода новых сотрудников.
2. внедрение отдела менеджмента качества гостиничных услуг в гостинице «ХО Hotel»

Результатом мероприятия по совершенствованию адаптационного периода в гостинице «ХО Hotel» станет комфортное и правильное вхождение в рабочий процесс новых сотрудников гостиницы, что окажет большое влияние на дальнейшее оказание услуг.

Мероприятие по внедрению отдела менеджмента качества в гостиницу «ХО Hotel» станет возможностью гостиницы «ХО Hotel» обеспечить своевременный анализ качества и уровня потребительской удовлетворенности, а значит, обеспечить более качественное обслуживание клиентов.

Таким образом, для повышения качества обслуживания клиентов в гостинице «ХО Hotel» в работе были определены направления деятельности компании по повышению качества гостиничного обслуживания и даны рекомендации по его совершенствованию. При разработке данных мероприятий, в первую очередь, необходимо рассчитывать на дальнейшую перспективу и стабильную экономическую эффективность в течение долгого времени. Обязательное применение мер по улучшению качества обслуживания могут гарантировать приток новых гостей и, как следствие, повышение удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в гостинице «ХО Hotel».