

Мухортикова Екатерина Евгеньевна

магистрант

Сандрина Виктория Евгеньевна

канд. пед. наук, доцент, преподаватель

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный

экономический университет»

г. Санкт-Петербург

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ
КАЧЕСТВА МАЛЫХ ГОСТИНИЧНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ НА ПРИМЕРЕ МАЛОГО
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ
«СОЮЗ» ГОРОДА МОСКВЫ**

***Аннотация:** в данной статье рассмотрена проблема совершенствования управления предприятиями гостиничного бизнеса. Проведен сравнительный анализ предоставляемых услуг гостиничным предприятием на соответствие основным стандартам гостиничного обслуживания. В результате было выявлен ряд проблем как технического и функционального качества, так и социального качества услуг. Предложены методические и практические рекомендации по совершенствованию системы качества предоставляемых услуг.*

***Ключевые слова:** система качества услуг, малое гостиничное предприятие, уровень персонала, удовлетворенность клиентов.*

Актуальность научной проблемы исследования

В современном мире, гостиничные предприятия являются одним из важных элементов социальной сферы, именно они выполняют функции по обеспечению Российских и иностранных граждан комфортным жильем, питанием и различными дополнительными услугами.

Актуальность научного исследования заключается в том, что некоторые малые гостиничные предприятия забывают о своей социальной значимости, перестают следить за своей деятельностью, начинают экономить, предоставлять не

качественные услуги, проявлять халатность к клиентам, перестают проходить обязательную классификацию заведений, тем самым получают штрафы, теряют клиентскую базу, ухудшают свой уровень на рынке гостиничного хозяйства.

Все вышеизложенное является аргументом необходимости комплексного исследования проблем, связанных с совершенствованием управления предприятиями гостиничного бизнеса, повышением качества и эффективности услуг.

Таким образом, вопросы, связанные с совершенствованием системы управления качеством гостиничных услуг, являются весьма важными, что и определило выбор темы и актуальность диссертационного исследования.

Основной проблемой исследования является несоответствие уровня предоставляемых гостиничных услуг в малом гостиничном предприятии «Союз» нормативно-техническим документам и основным стандартам гостиничного обслуживания.

Цель исследования: разработать практические и методические рекомендации для малой гостиницы «Союз» города Москвы по совершенствованию системы качества услуг, отвечающих основным стандартам гостиничного обслуживания.

Исполнение поставленной цели потребовало постановки и решения следующих задач:

1. Провести сравнительный анализ на соответствие предоставляемых услуг основным стандартам гостиничного обслуживания.
2. Выявить факторы, влияющие на несоответствие предоставляемых услуг соответствующим заявленным стандартам.
3. Провести аудит качества услуг, предоставляемых гостиницей «Союз» города Москвы, и выявить несовершенства.
4. Провести анализ удовлетворенности клиентов, а также основные принципы работы гостиничного предприятия «Союз» города Москвы.
5. Исследовать возможности использования маркетинговых инструментов для повышения системы качества гостиничных услуг.

6. Разработать методические и практические рекомендации по совершенствованию системы качества предоставляемых услуг, с целью выявления соответствия гостиничным стандартам.

Обзор существующих точек зрения. Труды многих современных ученых посвящены изучению данной проблеме. Например, Холодцова Ирина Ивановна в своем исследовании очень подробно рассматривает нормативно-правовые аспекты управления качеством гостиничных услуг и предлагает свои методические рекомендации по совершенствованию системы качества предоставляемых услуг. Она считает, что «целесообразно развивать нормативно-правовой аспект управления качеством гостиничных услуг в Российской Федерации в направлении разработки стандартов предприятия, т.к. стандартизация технологических процессов способствует совершенствованию качества услуг, а также повышению эффективности управления производством» [6]. А.С. Харлампиева исследуя данную проблему, предлагает ввести бенчаркинг, который, по ее мнению, поможет в управление качеством услуг гостиничного предприятия [3].

Данной проблемой заинтересовалось и правительство РФ, с 2016 года планировалось ввести законопроект о прохождении обязательной классификации каждого гостиничного предприятия. По их мнению, если такой закон будет принят, улучшится качество предоставляемых услуг, а также стабилизируются цены на номера и предоставляемые услуги. Однако, это только в планах правительства, так как данный законопроект переносят на 1 января 2019 года [4].

Главным отечественным приоритетом в гостиничном бизнесе является развитие малого гостиничного комплекса до уровня мировых стандартов.

Эффективное развития гостиничного бизнеса в полной мере достигается через внедрение сервисных структур, клиентурный порядок, модернизацию региональной инфраструктуры, развитие профессионального образования персонала, повышение их заработной платы.

Предполагаемые исследования. Для оценки качества услуг, предоставляемых малыми отелями в г. Москва, был проведен опрос клиентов гостиницы «Союз» в результате чего, были выявлены закономерности, характеризующие

недовольство потребителей гостиничных услуг, их приоритеты в выборе средств размещения, позицию относительно ценовой политики предприятия, а также ряд недостатков, которые свидетельствуют о том, что малое гостиничное предприятие предоставляет не качественные услуги и не соответствует гостиничным стандартам.

Следует отметить, что малое гостиничное предприятие нуждаются в больших переменах. В условиях высокой конкуренции на рынках достаточно проводить маркетинговые исследования, которые помогут найти своего клиента, прислушиваться к его отзывам и удовлетворять его желания, а также повысить уровень своего отеля до заявленных стандартов [1; 2].

Вывод. Основная задача, требующая последующего решения, состоит в повышении эффективности деятельности малого гостиничного предприятия на основе увеличения доли клиентов, являющихся истинно удовлетворенными, путем постоянного совершенствования системы качества предоставляемых услуг до уровня обязательных стандартов гостиничного обслуживания.

В результате проведенного научного исследования предполагается представить:

- перечень несоответствующих услуг основным стандартам гостиничного обслуживания в виде таблицы;
- схему факторов, влияющих на несоответствие предоставляемых услуг;
- отчет о проведенном аудите качества услуг в гостинице «Союз» города Москва;
- план по использованию маркетинговых инструментов для повышения системы качества гостиничных услуг;
- перечень методических и практических рекомендаций по совершенствованию системы качества предоставляемых услуг, которые содержат предложения по повышению качества гостиничных услуг на основе использования прогрессивных организационных форм и современных информационных технологий.

Полученные результаты позволяют: выявить все слабые стороны отеля, улучшить качество предоставляемых услуг, улучшить корпоративный стиль, повысить конкурентоспособность. Ожидается, что предприятие грамотно воспользуется всеми полученными результатами и добьется полной загрузки отеля, удовлетворенности клиентов и перейдет на новый уровень развития конкурентоспособности с сетевыми отелями.

Список литературы

1. Стребкова Л.Н. Возможности совершенствования качества обслуживания в малых гостиницах города Новосибирск / Л.Н. Стребкова // Сервис в России и за рубежом. – 2017. – №4 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29460224> (дата обращения: 19.10.2017).

2. Хуторной М.В. Проект мероприятий по повышению качества услуг на примере ООО гостиница «Звездная» г. Москва / М.В. Хуторной, С.Ю. Каменский // Молодежь и наука. – 2016. – №5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27252272> (дата обращения: 19.10.2017).

3. Голубева А.Ю. Система качества в гостиничных предприятиях и методы ее совершенствования / А.Ю. Голубева // Новая наука: стратегии и векторы развития. – 2015. – №5–1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=24922172> (дата обращения 19.10.2017).

4. Российским гостиницам хотят запретить работать без свидетельств о «звездности» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/2016/12/20/obiazatelnuiu-klassifikaciiu-rossijskih-gostinic-provedut-v-tri-etapa.html> (дата обращения: 19.10.2017).

5. Холодцова И.И. Нормативно-правовой аспект управление качеством гостиничных услуг в Российской Федерации / И.И. Холодцова // Сервис в России и за рубежом. – 2013. – №5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=19014672> (дата обращения: 20.10.2017).

6. Харлампиева А.С. Управление качеством услуг – основа менеджмента в гостиничной индустрии / А.С. Харлампиева // Сервису и туризму – инновационное развитие: Материалы VIII международной научно-практической конференции / Отв. ред-р: профессор Т.С. Комиссарова. – СПб.: Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина, 2016 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25914803> (дата обращения: 20.10.2017).