

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

Кафедра туризма и культурного наследия

Управление качеством обслуживания гостиничного предприятия
(на примере базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»,
Саратовская область)

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ
студентки 4 курса, 431 группы
направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Института истории и международных отношений
Гозенко Алины Сергеевны

Научный руководитель:

Доцент, к.с.н.

_____ М.С.Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

_____ Т.В.Черевичко

Саратов 2023

Введение. Актуальность темы исследования. Качество обслуживания является одним из важнейших факторов, влияющих на удовлетворенность и лояльность клиентов. Для успешной работы гостиничных предприятий необходимо уделять внимание оценке и управлению качеством обслуживания, а также развитию и внедрению инновационных технологий в этой области. Кроме того, правильно организованное управление качеством обслуживания позволяет повысить репутацию гостиничного предприятия, улучшить экономические показатели и обеспечить стабильный поток постоянных клиентов.

Для поддержания уровня качества нужна не только соответствующая материальная база и заинтересованный, высококвалифицированный персонал, но и структурированная система управления качеством. Только с помощью внедрения системы управления, отвечающей современному уровню развития организации, можно добиться стабильного обеспечения качества.

Данная тема является актуальной, так как качество обслуживания является ключевым моментом в выборе гостиничного предприятия потребителем. Также существует большая конкуренция на рынке гостиничных услуг, и только те предприятия, которые могут предложить высококачественное обслуживание, смогут привлечь и удержать клиентов. Для повышения лояльности, за счет повышения качества сервиса, необходимо системное управление и постоянная работа для улучшения качества обслуживания в гостиницах.

Теоретические основания бакалаврской работы основаны на трудах Бумгартен Л.В. «Маркетинг гостиничного предприятия», Беляевского И.К. «Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз», Ваген Л.Г. «Гостиничный бизнес и туризм», Вакуленко Р.Я. «Управление гостиничным предприятием», Елканова Д.И. «Основы индустрии гостеприимства», Ехиной М.А. «Организация обслуживания в гостиницах», Ефимовой О.П. «Экономика гостиниц и ресторанов» и др.

Целью бакалаврской работы является исследование управления качеством обслуживания в гостиничном бизнесе, а также разработка проекта, направленного на совершенствование качества обслуживания базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи:**

- 1) раскрыть понятие «качество обслуживания в гостинице», его структуру, показатели, критерии;
- 2) рассмотреть основные методы и инструменты оценки качества гостиничных услуг;
- 3) дать общую характеристику базы отдыха «Хвалынская жемчужина»;
- 4) проанализировать обеспечение и оценить качество обслуживания базы отдыха «Хвалынская жемчужина»;
- 5) разработать проект по совершенствованию качества обслуживания базы отдыха «Хвалынская жемчужина».

Объект бакалаврской работы – база отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Предмет бакалаврской работы – методы и инструменты управления качеством обслуживания гостиничного предприятия базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

- организационный аудит ООО «Хвалынская жемчужина»;
- опрос сотрудников предприятия ООО «Хвалынская жемчужина» (опрошено 8 человек в возрасте от 18 до 50 лет);
- для оценки удовлетворенности качеством сервиса базы отдыха «Хвалынская жемчужина», был проведен сбор информации, путем анкетирования в форме письменного опроса (100 человек в возрасте от

18 до 70 лет);

- контент-анализ отзывов на официальном сайте базы отдыха «Хвалынская жемчужина» в целях оценки качества обслуживания (13 отзывов);

- SWOT-анализ базы отдыха «Хвалынская жемчужина».

Практическая значимость исследования заключается в разработке проекта по совершенствованию качества обслуживания ООО «Хвалынская жемчужина», г. Хвалыnsk.

Структура работы. Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений. Структура работы определена задачами исследования.

Первая глава посвящена теоретическим основам управления качеством обслуживания в гостиничном бизнесе: раскрыто понятие «качество обслуживания в гостинице», его структура, показатели, критерии», рассмотрены основные методы и инструменты оценки качества гостиничных услуг.

Во второй главе дается общая характеристика базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина», проводится оценка обеспечения и качества обслуживания базы отдыха.

Третья глава содержит проект по совершенствованию качества обслуживания базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина».

Основное содержание бакалаврской работы

Важное место в гостиничном бизнесе занимает качество обслуживания. Без качественного обслуживания и предоставления услуг ни одна гостиница или отель не сможет достичь своих целей, а именно прибыли, статуса и престижа. Различные исследования показывают, что определяющим фактором при выборе того или иного средства размещения является качество сервиса и обслуживания гостей. Привлечение новых гостей в гостиничном бизнесе зависит от нескольких факторов, таких как качественная перепланировка, красивый дизайн и интерьер, положительные отзывы, хорошо оформленные социальные сети и сайты. Однако, для того чтобы гости выбрали эту гостиницу снова, необходима высококачественная работа персонала.

Качество обслуживания - совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, которые должны удовлетворять потребности клиента¹. Другими словами, это соответствие предоставляемых услуг ожиданиям или установленным стандартам. Поэтому стандарты являются критерием качества обслуживания в гостиничной отрасли.

На наш взгляд, существует множество факторов, влияющих на качество обслуживания. Можно выделить три основных фактора, влияющих на качественное обслуживание: профессионализм и компетентность персонала (обслуживающий персонал гостиницы должен обладать определенными знаниями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей), прогрессивная технология обслуживания (технологические правила должны предписывать порядок, последовательность и качество выполнения необходимых операций при организации обслуживания), материальнотехническая база (это удовлетворительное физическое и техническое состояние основных фондов гостиницы, к которым относятся здания, помещения, оборудование, инженерно-техническое оборудование,

¹ ГОСТ Р 50646-2012: Услуги населению. Термины и определения. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации. - 2012.

инвентарь и другие средства производства услуг).

Критерием оценки качества обслуживания для потребителя является степень его удовлетворенности, то есть соответствие между тем, что он получил, и тем, что он ожидал. А критерием удовлетворенности потребителя является его желание вернуться снова и рекомендовать выбранный им отель своим друзьям и знакомым².

Управление качеством обслуживания – это сложный и непрерывный процесс, так как качество должно постоянно улучшаться, чтобы компания могла оставаться лидером на рынке.

Таким образом можно сделать вывод, что понятие «качество обслуживания» относится к усовершенствованию и контролю качества услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями. Гостиничная индустрия направляет свои усилия на привлечение клиентов и наибольшее удовлетворение их потребностей, чтобы завоевать их доверие.

Основные методы и инструменты оценки качества гостиничных услуг:

1) Наиболее распространенной концепцией оценки качества услуги является пятиступенчатая модель качества услуги или модель расхождения качества услуги, разработанная американскими учеными В. Зейтамль, А. Парасураманом и Л. Берри. Сегодня она описана в ряде учебников по менеджменту и маркетингу услуг, а также нашла широкое применение в прикладных научно-исследовательских работах.

2) Вторым методом оценки качества обслуживания является методика SERVQUAL, она представляет собой анкету, состоящую из трех частей: «Ожидания», «Восприятие» и «Важность»³. Причина популярности методики SERVQUAL заключается в том, что она достаточно проста в использовании; позволяет графически представить полученные результаты; не

² Круль Г.Я. Основы гостиничного дела. - К.: Центр учебной литературы. - 2011. - С.87.

³ Градов А.П. Экономическая стратегия фирмы. - СПб.: Специальная литература, 2010. – С. 213.

требует специальной подготовительной работы перед применением; выявляет ключевые направления для улучшения деятельности предприятия; может быть использована собственными силами без привлечения специальных агентств.

3) Третьим по популярности методом оценки качества услуг является метод «Тайного покупателя» (Mystery Shopping), пришедший к нам из-за рубежа, как и метод SERVQUAL. Он предполагает сбор фактической информации о качестве обслуживания в сервисной организации с помощью обученных людей, играющих роль обычных клиентов. После этого информация анализируется для оценки уровня стандартов и выявления слабых мест для их улучшения.

4) Для эффективного управления качеством обслуживания клиентов, помимо метода "Тайный покупатель", который позволяет оценить обслуживание с точки зрения корпоративных стандартов, не менее важно проводить опрос реальных клиентов. Это можно сделать разными способами, например, с помощью веб-опросов, почтовых опросов, с помощью интервьюеров, опрашивающих клиентов в торговом зале.

5) Еще одним методом оценки качества обслуживания является анализ жалоб и предложений клиентов. Такая оценка может быть получена путем анализа "Книги жалоб и предложений", информации, полученной на сайте компании или из отзывов, оставленных на других сайтах. Каждый гость должен иметь возможность высказать свое мнение, пожелание или жалобу. Каждая жалоба гостя должна восприниматься как подарок. Выражая свои замечания, гость указывает на ошибки и недочеты, предоставляя возможность сделать качество услуг еще лучше.

Таким образом, система контроля качества и оценки качества обслуживания позволяет периодически фиксировать несоответствия требованиям качества, которые ранее нигде не учитывались, своевременно выявлять и рассматривать проблемные участки в работе, анализировать и принимать управленческие решения, направленные на повышение качества

обслуживания и предотвращение подобных проблем в будущем. Система также направлена на повышение уровня обслуживания, эффективности труда, обеспечение роста товарооборота.

В практической части был проведен анализ обеспечения и оценка качества обслуживания базы отдыха «Хвалынская жемчужина».

С помощью проведенного анализа было выявлено следующее:

- у персонала ресторана отсутствует сервис;
- низкая скорость обслуживания гостей службой приема и размещения;
- отсутствие использования способов стимулирования персонала;
- в своей работе база отдыха руководствуется основными требованиями и механизмами защиты прав потребителей услуг, предоставляемых базой отдыха, а также базовыми операционными стандартами качества оказания услуг. Однако, у базы отдыха отсутствует стандарт для службы приема и размещения.

Для совершенствования обслуживания гостей базы отдыха «Хвалынская жемчужина» предлагаются следующие мероприятия: разработать стандарт для службы приема и размещения; совершенствование работы службы приема и размещения; разработать систему мотивации для сотрудников базы отдыха; обучение персонала ресторанному сервису.

Эффективность мероприятий состоит в следующем:

1. Обученный персонал службы приема и размещения сможет качественно обслужить гостей, что поможет создать желаемый имидж для базы отдыха и привлечь большее количество гостей.
2. Повышение активности сотрудников.
3. Вследствие роста числа удовлетворенных клиентов на известных сайтах бронирования отелей появится больше положительных отзывов о базе отдыха, что приведет к увеличению ее рейтинга среди аналогичных средств размещения.

4. Проведение обучающих тренингов и улучшение трудовых условий, увеличит степень благодарности работников перед начальством базы отдыха, усилится сплоченность коллектива, что приведет к снижению текучести кадров.

Заключение. Итак, проведенный анализ управления качеством обслуживания гостиничного предприятия (на примере базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина»), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что важное место в гостиничном бизнесе занимает качество обслуживания. Без качественного обслуживания и предоставления услуг ни один отель или гостиница не смогут достичь своих целей, а именно прибыли, статуса и престижа. Различные исследования показывают, что определяющим фактором при выборе того или иного средства размещения является качество сервиса и обслуживания гостей. Если нового потенциального гостя можно привлечь качественной рекламой, красивым дизайном и интерьером, положительными отзывами, хорошо оформленными социальными сетями и сайтами, то во второй раз он придет только благодаря качественной работе персонала по предоставлению услуг.

Понятие «качество обслуживания» заключается в улучшении и контроле качества услуг гостиничных предприятий. Усилия предприятий гостиничной индустрии традиционно направлены на привлечение клиентов, на максимальное выполнение пожеланий гостей, завоевание доверия. Это может гарантировать их полное удовлетворение.

Общепризнанными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются: *предупреждение ожиданий гостя; стабильность работы; компетентность персонала; понимание и отзывчивость сотрудников; доступность их для контакта; своевременное информирование гостя; обеспечение безопасности; внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту* – без них не получится добиться высокого качества, а качество услуг – это основной показатель успешной работы гостиницы.

Необходимо систематизировать потенциальный текущий процесс обслуживания и итоговое качество гостиничного продукта на основе показателей эффективности. Совокупность этих показателей служит

основополагающей предпосылкой для планирования качества и мероприятий по его совершенствованию в гостиничной индустрии.

Управление качеством обслуживания – это сложный и непрерывающийся процесс, поскольку качество должно постоянно повышаться, если компания хочет быть и оставаться лидером на рынке. В межгосударственном опыте по определению качества обслуживания выделяют два подхода: 1) качество обслуживания устанавливают на основе оценки полезных характеристик процесса предоставления услуг; 2) недостатки оценивают в процессе обслуживания клиентов. Согласно этим подходам критерия высокой оценки качества обслуживания имеются полезные свойства и особенности процесса предоставления услуг, удовлетворяющих клиентов. Особенность второго подхода связана с отсутствием недостатков обслуживания, что способствует достижению высокого уровня качества.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Результат анализа деятельности базы отдыха ООО «Хвалынская жемчужина» показал, что предлагаются светлые номера в 25 минутах ходьбы от Национального Хвалынского парка. Для дополнительного удобства гостям предоставляется частная парковка на территории. Гостям открывают двери 19 комфортабельных номеров гостиницы, оборудованных кроватями, телевизором, мягкой мебелью и ванной. К основным услугам, предоставляемым базы отдыха «Хвалынская жемчужина» относятся питание, проживание и развлечение.

Для оценки удовлетворенности качеством сервиса базы отдыха «Хвалынская жемчужина» был проведен письменный опрос гостей. Опрос показал, что большинство гостей (63%) предпочитают добираться до базы отдыха при помощи автомобиля; 34% гостей считают обязательным в номере кондиционер, 24% наличие холодильника, 17% - гостевые принадлежности (полотенца, средства гигиены), 13% желали бы увидеть мини-бар и 12% важен сейф; в основном на базу отдыха прибывают с целью отдыха - 89 %; большая

часть гостей (94%) бронируют номер самостоятельно с помощью сайта, личного обращения или по телефону; база отдыха была выбрана большинством гостей самостоятельно (53%) через поисковую систему, 28% гостям данную базу рекомендовали, на выбор 13% гостей повлияла реклама, 6% гостей выбрали базу отдыха посредством агентств; большая часть гостей (58%) уже посещали базу отдыха ранее; 84% гостей изъявили желание остановиться в гостинице еще раз, что говорит об удовлетворенности услугами и качеством обслуживания. Однако, 16 человек из 100 не стали бы возвращаться снова.

Также для понимания проблем, которые испытывают сотрудники базы отдыха и следствием которых является низкое качество обслуживания было проведено анкетирование сотрудников, которые контактируют с гостями. Опрос показал, что гости нечасто сталкиваются с проблемами и обращаются с жалобой к персоналу, но удовлетворить их проблемы и жалобы у персонала получается не всегда. Полученные данные дают возможность сделать вывод, что процесс удовлетворения жалоб гостей недоработан или работает недостаточно качественно. Больше половины сотрудников (5 человек из 8) отметили, что им не всегда хватает времени для выполнения своих обязанностей. Опрос сотрудников базы отдыха подтверждает отсутствие использования способов стимулирования персонала к удовлетворению жалоб гостей. Также на базе отдыха не используются и санкции при неправильных действиях при решении проблем и удовлетворении жалоб. Следовательно, можно сделать вывод, что никакие формы стимулирования в компании целенаправленно не используются для решения поставленной проблемы. Их использование является косвенным.

Также в целях исследования на официальном сайте базы отдыха «Хвалынская жемчужина» был проведен анализ отзывов. На сайте оставлено 13 отзывов, все положительные. Однако, все они датируются 2015 годом. Согласно отзывам, гости отмечают комфортные номера, прекрасный вид из номера, хорошее состояние пляжа, баню, доброжелательность персонала.

Также был проведен анализ отзывов на таком ресурсе как 101hotels.com.

Рейтинг электронной системы бронирования 101hotels.com составляется на основе отзывов гостей и их оценки работы гостиниц по различным показателям. Объективность такой оценки достаточно высока, так как данный сайт дает гарантию, что отзывы писали непосредственно гости, проживавшие в отеле, а не третьи лица. Данным сайтом базе отдыха «Хвалынская жемчужина» присвоен рейтинг 9,3 балла из 10, что, безусловно, является высоким показателем. Всего оставлено 8 отзывов, из которых 5 полностью положительные (62,5%), в 3 отмечены как положительные, так и отрицательные моменты (37,5%). Анализ отзывов показал, что клиенты были довольны: хорошими номерами, удобным месторасположением гостиницы, дружелюбным персоналом, ухоженной территорией отеля, прекрасным видом на Волгу. Гостям не понравилось: неразбериха с бронированием, качество подушек.

Для совершенствования обслуживания гостей базы отдыха «Хвалынская жемчужина» был разработан проект. Были выделены основные мероприятия проекта: разработка стандарта обслуживания для службы приема и размещения; совершенствование работы службы приема и размещения; совершенствование системы мотивации для сотрудников базы отдыха; мероприятия по обучению персонала ресторанному сервису. Всего необходимо 148,5 тыс. руб.

В заключении стоит отметить, что в условиях современности от работника гостиничного предприятия требуется современные знания во многих областях, но самое главное – это заинтересованность в своей работе. Основная цель любого сотрудника заключается в том, чтобы посетитель отеля остался удовлетворенным уровнем обслуживания и не только захотел вновь вернуться в отель, но и привлек других клиентов из числа своих знакомых.