

Епикова Екатерина Андреевна
магистрант
Факультет управления
ФГАОУ ВО «Южный Федеральный Университет»
Ростов-на-Дону, Россия
citysneg1@gmail.com

**Влияние качества сервиса на эффективность коммерческой
деятельности гостиничного бизнеса**

В статье приведены характеристики принципов управления качеством услуг, а также влияние различных факторов на уровень удовлетворенности потребителей. Основное внимание уделено тому, как уровень качества сервиса оказывает влияние на эффективность коммерческой деятельности.

Ключевые слова: качество сервиса, сфера гостеприимства, гостиничный бизнес, управление качеством.

Epikova Ekaterina Andreevna
undergraduate
Faculty of Management
Southern Federal University
Rostov-on-Don, Russia
citysneg1@gmail.com

The Impact of Service Quality on The Efficiency of the Hotel Business

The article discusses the basic principles of service quality management, analyzes the theory of service quality management specialists in quality management. A "guest questionnaire" has been developed that allows customers to assess the importance and perceived quality of service for each specific factor.

Keywords: quality of service, hospitality, hotel business, quality management.

Эффективность работы гостиничных предприятий зависит от многих факторов: качества услуг, категорий, наличия структурных подразделений,

предоставляющих дополнительные услуги, комфорта и технического оснащения номеров.

Качество услуг — это сложная категория, одна из важнейших особенностей гостиничных предприятий, предмет анализа, планирования и управления. Согласно международному стандарту ISO 9000, качество — это совокупность свойств и служебных свойств, которые способны удовлетворить конкретные или ожидаемые потребности потребителей[1]. Существуют определенные принципы управления качеством, описанные в стандартах качества ISO 9000 (рис. 1).



Рисунок 1 – Основные принципы управления качеством услуг[2]

Потребитель оценит качество получаемой услуги, решая, как его ожидания и потребности будут удовлетворены. Можно сказать, что оценка качества предоставляемых услуг заключается в сравнении услуг с существующими стандартами, правилами и изменениями качества в зависимости от потребностей клиентов.

Функция качества — это средство установления взаимосвязи между ориентированными на качество действиями и их результатами.

Качество услуг можно разделить на три элемента, которые представлены на рисунке 2.

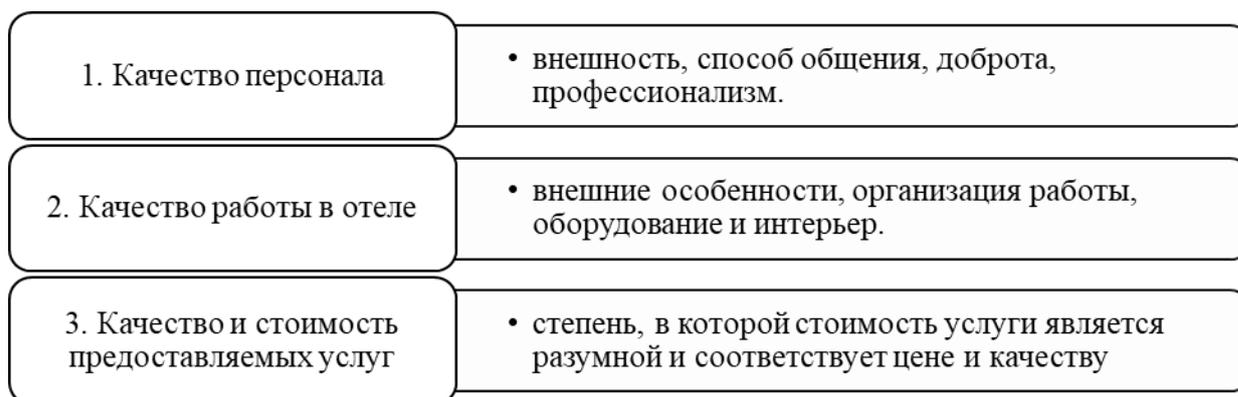


Рисунок 2 – Основные элементы качества услуг [3].

Показатели удовлетворенности потребителей дают достаточно полную картину восприятия услуг клиентами, прогнозируют финансовые показатели, анализируют эффективность бюджетных расходов и формируют прозрачную систему мотивации сотрудников.

Два типа факторов будут влиять на удовлетворенность потребителя: человеческий фактор; технические факторы. Вместе они создают удовлетворенность клиентов (рис. 3).

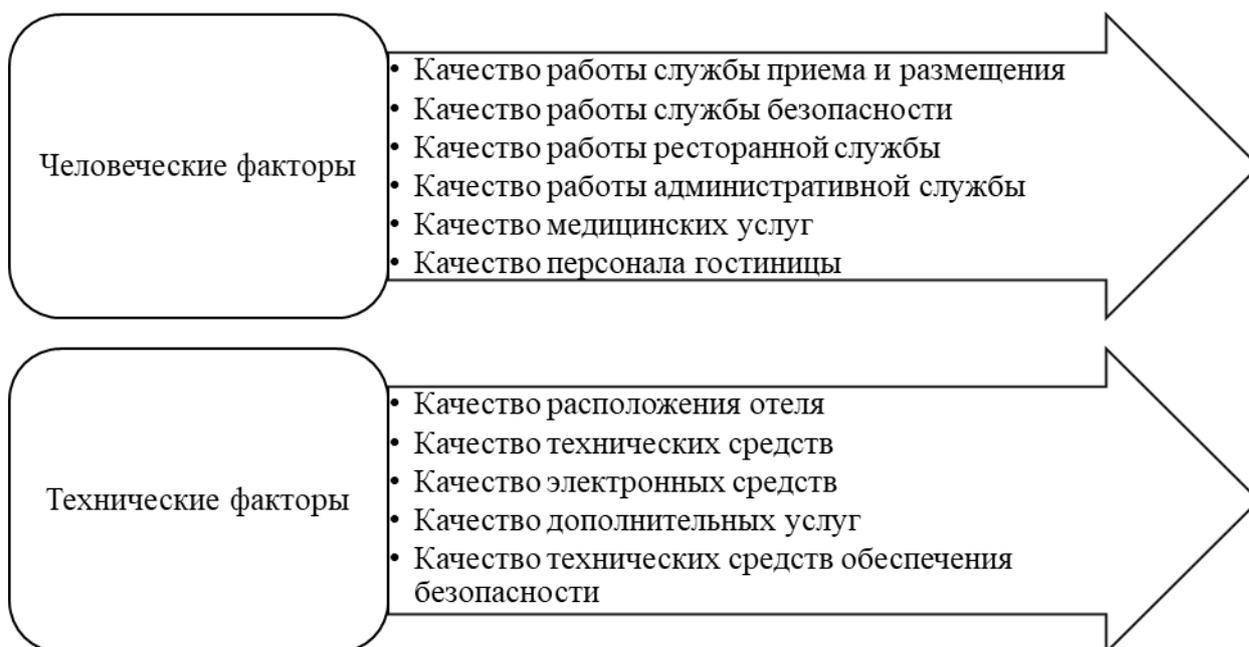


Рисунок 3 – Факторы, воздействующие на удовлетворенность потребителя

Одним из ключевых элементов качества обслуживания в гостиничном бизнесе является сервисный контроль. Процесс мониторинга качества обслуживания со стороны персонала можно разделить на три этапа (рисунок 4).



Рисунок 4 – Этапы контроля качества услуг

Далее представлен пример анкеты гостя, сформированный в таблице 1.

Таблица 1 – Анкета гостя

Просим оценить значимость для Вас различных сфер нашей гостиницы и также реальные ожидания по этим же сферам. Оценка производится по 10–балльной шкале: 1–3 – совсем не важно/не соответствует моим представлениям 4–6 – имеет значение /соответствует Вашим предпочтениям 7–10 – важно/полностью или почти полностью соответствует Вашим предпочтениям		
Факторы обеспечения качества обслуживания в гостинице	Значимость	Реальные ожидания
1 Ваши впечатления при въезде в отель		
2 Качество работы службы приема и размещения		
3 Безопасность		
4 Качество работы службы питания		
5 Качество работы административно-хозяйственной службы		
6 Качество работы персонала в гостинице в целом		

Сначала отелем проводится анализ опроса посетителей, чтобы выяснить, где качество обслуживания не доведено до желаемого уровня, и разработать меры по его улучшению.

Для повышения качества услуг, предоставляемых гостиничным компаниям, рекомендуется:

- предоставлять услуги на основе международных стандартов;
- быстро отвечать на запросы гостей;
- сотрудники должны иметь возможность работать в зоне контакта;
- предсказывать пожелания гостей;
- постоянно совершенствовать навыки общения с посетителями.

У каждой гостиничной компании, которая предлагает услуги высокого качества, есть несколько преимуществ: повышается ее конкурентоспособность, формируется положительный имидж отеля, высокопрофессиональные сотрудники остаются на работе, не переходя в другие отели.

Список источников и литературы

1. Никольская Е.О., Пасько О.В., Тихненко А.А., Скабеева Л.И. Технологии гостиничной деятельности: монография. М. : РУСАЙНС, 2017. 310 с.
2. Титиевская Е.М., Никольская Е.Ю. Анализ динамики развития гостиниц и иных средств размещения. Научный вестник МГИИТ. 2017. № 5 (49). С. 53-59.
3. Никольская Е.Ю. Перспективы развития индустрии туризма и гостеприимства до 2025 года. В книге: Оценка профессиональных квалификаций сотрудников индустрии гостеприимства Зайцева Н.А., Ильина Е.Л., Никольская Е.Ю., Романова М.М. Москва, 2016. С. 117-134.

Выходные данные статьи:

ЕПИКОВА, Екатерина Андреевна. Влияние качества сервиса на эффективность коммерческой деятельности гостиничного бизнеса. Журнал "У". Экономика. Управление. Финансы., [S.l.], n. 4, дек. 2019. ISSN 2500-2309. Доступно на: <<https://portal-u.ru/index.php/journal/article/view/260>>. Дата доступа