

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ АРЕНДЫ ГОСТЕВЫХ ДОМОВ С ПОМОЩЬЮ ДИВЕРСИОННОГО АНАЛИЗА

Кашефразов Радэль Мнирович

аспирант, Частное образовательное учреждение Институт социальных и гуманитарных знаний, РФ, г. Казань

Аннотация. В данной статье рассматривается применение диверсионного анализа для улучшения качества услуг и повышения прибыльности в сфере аренды гостевых домов на примере базы отдыха «Кемешле» в Лениногорском муниципальном районе. Были выявлены и устранены уязвимости, связанные с безопасностью, комфортом и уровнем сервиса. Результаты показывают, что внедрение даже небольших изменений может существенно повысить удовлетворенность и лояльность клиентов.

Ключевые слова: диверсионный анализ, гостиничный бизнес, инновации, качество услуг, управление персоналом.

1. Исходная задача:

Улучшение сервиса в сфере аренды гостевых домов. В данной статье мы сосредоточимся на действующей базе «Кемешле», расположенная в Лениногорском муниципальном районе.

2. Решение задачи:

Для решения проблемы был применен диверсионный анализ. Обычно исследователь ищет способ, как решить конкретную проблему, улучшить состояние дел на объекте. Тем самым решается прямая задача – изменить процесс к лучшему.

В рамках же диверсионного анализа стоит обратная задача: «Как сделать так, чтобы процесс (проект) провалился? Как резко ухудшить состояние объекта». [1] [4]

Процедура диверсионного анализа представлена в виде ряда этапов:

1. Постановка задачи по поиску вариантов провала процесса. Выявление событий, которые могут привести к ухудшению параметров функционирования объекта.
2. Составление перечня вопросов, для того чтобы понять, насколько данные события или явления имеют место в реальности на объекте.
3. Постановка ключевых проблем базы отдыха.
4. Разработка решения выявленных проблем на базе отдыха и практическое решение проблем.

3. Практическая реализация метода:

1 этап. Формирование перечня негативных явлений.

На первом этапе был поставлен ключевой вопрос: «Как сделать так, чтобы клиенты не приезжали на базу отдыха?». Негативные факторы, которые могут оказывать на лояльность клиентов представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Перечень возможных негативных явлений на базе отдыха

№ п/п	Зрение
1	Вид насекомых, гусениц
2	Не убирать вовремя мусор
3	Обеспечить визуальный шум - бардак из вещей, подарков, статуэток
4	Снять москитную сетку, чтобы обеспечить нашествие мух
5	Оставить открытой корзину с мусором
6	Плохой дизайн
7	Грязные окна
8	Не ухаживать за растениями на территории, ввиду чего они выглядят неопрятно и по
9	Разбросанные окурки по территории
	Слух
10	Шум оборудования, вентиляции, холодильника
11	Плохая шумоизоляция дверей, окон
12	Скрип окон, мебели, кроватей
13	Скрип от напольных покрытий или деревянных полов
14	Звук грызунов, насекомых, змей, тараканов, мух
15	Проведение ремонтных работ
16	Не работает акустическая система либо плохой звук
17	Шум от соседей
	Обоняние
18	Попадание дыма от костра
19	Запах избыточных вычурных ароматизаторов
20	Неприятные запахи от некоторых цветов
21	Запах еды готовящейся
22	Запах канализации
23	Запах сырости
24	Запахи пластмассы
25	Запах цветущей воды
26	Запах хлорки и дешевой химии для уборки
	Осязание
27	Неприятное постельное белье
28	Не эргономичная мебель
29	Продавленные диваны
30	Неприятные на ощупь, дверные ручки, перила, краны и т.д.
31	Липкие (грязные) поверхности
32	Сваленная подушка, плохой матрац
33	Неудобные столовые приборы, посуда
	Безопасность
34	Наличие змей
35	Наличие газовой плиты
36	Обеспечить скрытую утечку газа
37	Нехватка медикаментов в аптечке
38	Не безопасная детская площадка

39	Ограждение печки в бане
40	Бьющаяся посуда в бане
41	Скользкие полы, скользкая лестница
42	Широкое расстояние между балясинами
43	Дикие животные
44	Отсутствие штор, видно с улицы
45	Пить сырую воду из под крана
46	Мангальные решетки грязные
	Управление
47	Потерять пульт управления светом, телевизором
48	Сбить настройки пульта телевизора, кондиционера
49	Непонятные настройки электроплиты
50	Неудобная расположение выключателей света
51	Не знать как пользоваться пультом
	Впечатления
52	Не осталось впечатлений, ярких событий
53	Отсутствие фотозон
54	Отсутствие легенды
55	Якорь Авторитета
	Гигиена
56	Отсутствие или недостаточное качество зубных щеток и паст, мыла, шампуня, мочалки
57	Качество используемых гигиенических принадлежностей
58	Наличие пылицы
59	Наличие аллергенов
60	Шерсть животных

Этап 2. Разработка вопросника и сбор ответов.

На втором этапе был составлен вопросник, для того чтобы понять, какие негативные явления в реальности имеют место в заведении. Фрагмент вопросника представлен в таблице 2.

Таблица 2.

Вопросник для анализа

№ п/п	Вопрос	Ответ
1	Есть ли на территории насекомые, гусеницы?	Да, есть
2	Убирается ли на территории мусор и как часто?	Убирается, всегда после каждого мероприятия
3	На сколько сильно портит визуальный вид подарки от партнеров, мелкие памятных вещей, статуэток?	Их не так много, они гармонично вписываются в интерьер
4	На сколько хорошо закреплена москитная сетка, целая ли она?	Москитные сетки целые, эстетично выглядят
5	Как часто выбрасывают мусор из корзин, бывает ли такое что мусор остался от предыдущих гостей?	Мусор выкидывается сразу после ухода гостей.
6	На сколько хорошо продуман дизайн и интерьер дома?	Дизайн и интерьер дома продуман, уютный, соответствует своему уютный дом, чем хотелось бы
7	Чистые ли окна, как часто жалуются на плохой вид из них?	Окна чистят, но в летний сезон из-за большого потока гостей, не успевают чистить все окна, появляются часты жалоб на плохой вид из них
8	Растения на территории, если ли кому за ними ухаживать и как хорошо это делают?	На территории есть растения, за ними ухаживает персонал
9	На территории имеются предназначенные места для курения	Конкретных зон для курения нет

	сигарет?	предусмотрены, но возле д корзины с пепел
10	Насколько хорошее и современное стоит оборудование, издает ли она шум?	Оборудование в доме ст новое, но сильного раздра издает
11	Есть ли шумоизоляция?	Есть
12	В каком состоянии находится мебель, издает ли она скрипы?	Мебель в хорошем состо издает
13	На сколько качественно сделаны полы?	Полы сделаны качествен покрытия спустя долгое поскрипыв
14	На сколько хорошо продумана защита дома от грызунов, насекомых и тараканов?	Защита есть, осуществл дератизац
15	Если что-то сломалось, в какой период это ремонтируют?	Если поломка не большая, гостям, ее устраняют, ког при убор А если поломка масштабна сломался, проводятся не ремонтные р
16	Как часто проверяют акустическую систему?	Стараются проверять пос
17	Мешают ли гости отдыхать другим гостям?	Обычно гости друг др
18	Имеются ли на территории зоны для мангала и как далеко они находятся от дома?	Зоны для мангала есть, о отдалении от дома и запах дома
19	Присутствуют ли в доме удушливые, приторные ароматизаторы?	В домах стравят аром нейтральные естестве
20	Есть ли цветы на территории и на сколько они нейтральны на обоняние?	Цветы есть, они без с
21	Есть ли в домах вытяжка и в рабочем ли они состоянии?	Вытяжки в домах ест практически не п
22	Есть ли запах из канализации?	Такой запах есть тол
23	На сколько в домах влажно, появляется ли плесень?	В домах стараются поддер температуру и влажнос
24	Имеется ли в доме оборудование, техника или посуда из некачественного пластика?	Нету
25	Озеро цветет?	Нет, вода родникова
26	Какой химией проводится уборка в домах?	Специальная профессиона уборки
27	Какого качества используется постельное белье?	Высокого кач
28	Эргономичная ли мебель?	Эргономи
29	В каком состоянии находятся диваны?	Диваны в хорошем с продавлен
30	Из хорошего ли материала сделаны дверные ручки, перила, краны?	Из хорош
31	При уборке все ли проходят поверхности?	Убираются каждый раз по бывает, что пропускают чт не протер
32	Как часто меняют матрасы и подушки?	Их меняют по нео
33	Удобны ли столовые приборы в использование?	Удобны
34	Предпринимаются ли защитные меры в сезон от змей, клещей?	Да
35	Какие плиты для готовки используются?	Электриче
36	Бывают ли утечки газа?	Установлена система, ис вероятнос
37	Есть ли аптечка в наличии и как часто ее пополняют?	Есть, по мере нео
38	Безопасно ли детская площадка?	Да
39	Огорожена ли печь в бане?	Нет
40	Разрешено ли гостям брать в баню бьющуюся посуду?	Нет, но они е
41	Какое покрытие используется для полов и лестниц?	Хорошее, чтобы н

42	Какое расстояние между балясинами?	Установлены с соблюдением для детей
43	Бывают ли на территории, дикие животные?	Очень редко, но ранней весной встретить сусликов
44	Имеются ли шторы или другая защита на окнах?	Есть, но не везде
45	Можно ли пить воду из-под крана?	Вода родниковая пригодна для питья, проведен химический анализ
46	Чистятся ли решетки для мангала и как часто?	Да, после выездов
47	Есть ли пульты от техники?	Есть
48	Насколько просты пульты в управление?	Какие-то простые, с какими-то сложными
49	Имеется ли инструкции к электрическим приборам?	Инструкций нет
50	Где расположены выключатели света?	Выключатель находится вне комнаты, от пола, расположение не удобное
51	Есть ли инструкции к пультам?	Инструкций нет
52	Остались ли хорошие впечатления о базе отдыха?	Остались, в основном о природе
53	Имеются ли фотозоны или красивые виды для фотографий?	Фотозон нету, но красивые виды для фотографий
54	Есть ли какая ни будь легенда об этом месте?	Легенды нету
55	Имеются ли якоря авторитета?	Много приезжают знаменитости
56	Какие есть средства гигиены?	Мыло для рук, туалетная бумага
57	Насколько качественные гигиенические принадлежности?	Среднего качества
58	Есть ли на территории цветы с пыльцой?	Цветов с пыльцой нету
59	На сколько аллергенные используются средства?	Средства используются профессиональные
60	Возможно ли заселение с питомцами?	Заселение с питомцами возможно

Вопросник позволил целенаправленно выявлять проблемные точки на базе отдыха «Кемешле».

3 этап. Постановка ключевых проблем базы отдыха.

Были сформулированы 5 ключевых проблем заведения.

1. Канализационные запахи на базе отдыха создают крайне негативное впечатление у гостей. Такая проблема значительно снижает комфорт проживания и может привести к отрицательным отзывам, отказу от повторного посещения и потере потенциальных клиентов через "сарафанное радио". Кроме того, неприятные запахи канализации могут указывать на серьезные проблемы с системой водоотведения.

2. Отсутствие ограждения банной печи представляет серьезную угрозу безопасности гостей, так как при случайном контакте с раскаленной поверхностью можно получить тяжелые ожоги. Ситуация становится еще более опасной, когда баней пользуются гости в состоянии алкогольного опьянения. Несмотря на то, что в договоре прописан запрет на посещение бани в состоянии алкогольного опьянения, фактический контроль за соблюдением этого пункта крайне затруднителен, поскольку это потребовало бы постоянного наблюдения за гостями, что нарушило бы их право на приватность и комфортный отдых. Отсутствие такого важного элемента безопасности, как ограждение печи, не только создает риск причинения вреда здоровью клиентов, но и может повлечь за собой серьезную юридическую ответственность для владельцев базы отдыха.

3. Отсутствие инструкций к электрическим приборам на базе отдыха создает серьезные риски их неправильной эксплуатации. Клиенты, не имея четкого руководства по использованию техники, могут непреднамеренно нарушать правила эксплуатации, что не только сокращает срок службы оборудования, но и приводит к дополнительным расходам на ремонт или замену вышедшей из строя техники. Особенно часто возникают проблемы с настройками телевизоров, когда гости, пытаясь самостоятельно разобраться в управлении, случайно сбивают базовые настройки, что требует регулярного вмешательства персонала для восстановления корректной работы оборудования. Такие ситуации не только создают

дополнительную нагрузку на обслуживающий персонал, но и вызывают недовольство гостей, которые не могут полноценно использовать предоставленное оборудование, что негативно влияет на общее впечатление от отдыха.

4. Отсутствие специально оборудованных фотозон на базе отдыха существенно ограничивает маркетинговый потенциал заведения в современную цифровую эпоху. Упускается ценная возможность бесплатной рекламы и повышения узнаваемости бренда через публикации гостей в социальных сетях. В результате база отдыха теряет существенный канал естественного продвижения и возможность создания дополнительной ценности для гостей, которые все больше ценят возможность создания качественного визуального контента во время своего отдыха.

5. Использование средств личной гигиены среднего качества снижает уровень комфорта проживания гостей и не позволяет базе отдыха позиционировать себя в более высоком ценовом сегменте.

4. этап. Разработка решения выявленных проблем на базе отдыха.

1. В ходе проверки возможных проблем по опроснику было выявлено наличие неприятного канализационного запаха в одном из номеров базы отдыха. При проведении проверки факт наличия запаха подтвердился, причиной оказался неисправный сифон. Проблема была оперативно устранена путем замены сифона, затраты на ремонт составили 745 рублей. В ходе разбора ситуации выяснилось, что обслуживающий персонал знал о проблеме, но не докладывал руководству. Для предотвращения подобных ситуаций в будущем, принято решение о внедрении регулярных проверок санитарного состояния номеров и наличия посторонних запахов лично управляющим базы отдыха. Такой подход позволит своевременно выявлять и устранять подобные проблемы до того, как они повлияют на комфорт проживания гостей.

2. Несмотря на наличие предупреждающих знаков и пунктов в договоре о правилах безопасности, данная ситуация требовала конструктивного решения. Было принято решение установить специальное защитное ограждение печи. Работы по установке ограждения были проведены в период минимальной загрузки базы отдыха, что позволило избежать неудобств для гостей. Это усовершенствование значительно повысило уровень безопасности при посещении бани, сохранив при этом комфорт и приватность отдыха гостей.

3. Для решения проблемы отсутствия инструкций к электроприборам были разработаны краткие, но понятные руководства пользователя для каждого типа оборудования на базе отдыха. В инструкциях изложены основные правила эксплуатации, пошаговый алгоритм включения/выключения и настройки оборудования, а также указаны часто возникающие проблемы и способы их решения. Все инструкции были заламинированы для длительного использования и размещены в видимых местах рядом с соответствующей техникой. После внедрения данного решения количество обращений к персоналу по поводу настройки оборудования значительно сократилось. [2]

4. Для решения проблемы отсутствия фотозон на базе отдыха был разработан комплексный подход к созданию привлекательных мест для фотографирования. На территории базы было оборудовано несколько тематических фотозон: качели с видом на закат, цветочная арка у озера, уютный уголок с винтажной мебелью и тематическим декором. Каждая фотозона оснащена специальным освещением для качественных фотографий в любое время суток. Рядом с фотозонами размещены таблички с хэштегами базы отдыха для публикаций в социальных сетях. В результате появления фотозон активность в соцсетях значительно выросла в первый же месяц.

5. Для повышения уровня сервиса и комфорта гостей было принято решение о полном обновлении линейки средств личной гигиены на базе отдыха. В ванных комнатах установлены дозаторы с профессиональной химией. [3] Новая линейка включает гипоаллергенное жидкое мыло, увлажняющий крем для рук, шампунь и гель для душа с натуральными компонентами и приятными ароматами. Все средства имеют необходимые сертификаты качества и подходят для чувствительной кожи. Несмотря на более высокую стоимость качественных средств,

положительные отзывы гостей подтверждают правильность данного решения.

Заключение:

Опыт базы отдыха «Кемешле» демонстрирует, что диверсионный анализ является мощным инструментом повышения конкурентоспособности и привлекательности гостиничных предприятий. Его регулярное применение позволяет своевременно выявлять и устранять недостатки, непрерывно совершенствуя сервис и адаптируясь к меняющимся запросам клиентов.

Список литературы:

1. Злотин, Б.Л. Решение исследовательских задач / Б.Л. Злотин, А.В. Зусман. – Кишинев: Картя Молдовеняскэ, 1991. – С. 192-204.
2. Ушаков, Д.С. Маркетинг гостиничного предприятия / Д.С. Ушаков. – М.: Финансы и статистика, 2008. – С. 144-162.
3. Чудновский, А.Д. Психология в индустрии гостеприимства / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Юнити-Дана, 2009. – 91 с.
4. Шульц, В.Л. Диверсионный анализ стратегических решений / В.Л. Шульц, В.В. Цыганов, Р.Б. Шангараев. – М.: Наука, 2016. – 78 с.