

КАЧЕСТВО СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Кузнецова Алина Павловна

студент, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

Переоценить значение качества и уровня сервисного обслуживания в отеле невозможно. От этих показателей напрямую зависят положительные или отрицательные эмоции получит гость, а соответственно и какую оценку, по отзывам потребителей, получить отель [3].

Во многом уровень сервиса отеля зависит от стиля и правил управления объектом. Но сам процесс оценки соответствия имеет важное значение, так как на практике восприятие удобства и оценка качества у руководства гостиницы, их персонала и гостя – разные. Каждый человек воспринимает окружающую его обстановку индивидуально [4]. Но, для проведения оценки можно выделить общие факторы на основе отзывов постояльцев отелей.

Первое, и основное требование гостей при оценке качества обслуживания – это соответствие рекламным заявлениям. Если отель заявлял о себе, как об объекте с высоким уровнем сервиса, то, как минимум должны быть завтрак, чистота, широкий спектр персональных услуги.

Второй важный фактор – безопасность. Сохранность, как личных вещей, так и здоровья человека.

Третий фактор, используемый для оценки потребителями – эмоциональный фон от пребывания. Он зависит от созданной в гостиничном предприятии атмосферы, предоставления того, о чем не говорилось в рекламе: чайные принадлежности в номере, приветственный коктейль в баре, фрукты в гостиной и прочее. Немаловажное значение в создании определенной атмосферы имеет дизайн интерьера, как номерного фонда гостиницы, так и помещений общего пользования.

Все эти элементы в оценке качества у клиента формируют в итоге положительное восприятие или негативное.

На основании актуальности оценки качества сервиса приведем результаты исследования мнения потребителей о качестве предоставления услуг и сервиса в гостинице «Петров Двор». Гостиница расположена по адресу г. Новосибирск, ул. Восход, 66 а.

В качестве основного метода исследования используется интервью в форме анкетирования среди фактических потребителей услуг гостиницы. В качестве дополнительных источников, учитываемых при подведении итогов исследования также выступают отзывы клиентов о гостинице на основных профильных интернет-площадках.

Цель исследования – определить основные направления совершенствования сервиса в гостинице «Сибирский Двор».

На первом этапе был проведен анализ данных жалоб и требований туристов за сезон 2018 г.

Основные жалобы, которые поступали к менеджерам предприятия сгруппированы и представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Основные виды жалоб и требований клиентов гостиницы «Петров Двор» за сезон 2018 г.

Виды жалоб и требований	Характеристика
1. Санитарное состояние	- плохая уборка в номере; - неудовлетворительная чистота в отеле в целом.
2. Состояние и обслуживание номерного фонда	- недостаточный ассортимент мини-бара; - недостаточно мощный Wi-Fi; - не устраивает вид из окна или балкона; - отсутствие нужной посуды; - шум в номере (плохая звукоизоляция); - устаревший ремонт и оборудование в номере; - нехватка переговорных комнат.
3. Организация питания гостей	- недостаточный ассортимент блюд в меню; - не удобный график работы площадок для организации питания гостей.
4. Досуг и сервис	- громко играет музыка на территории отеля; - отсутствуют бассейн и spa-процедуры в отеле.

На основании данных таблицы можно сделать вывод, что основными проблемами, которые волнуют клиентов, являются недостатки в работе по организации обслуживания и эксплуатации номерного фонда в отеле. В связи с этим, руководству предприятия следует обратить пристальное внимание на этот фактор.

Кроме того, в отеле присутствуют проблемы связанные с обеспечением необходимого уровня санитарного состояния, как самих номеров, так и помещений общего пользования.

Для совершенствования качества сервисного обслуживания также необходимо обеспечить организацию досуга гостей.

Для дальнейшего анализа и разработки мер по совершенствованию сервисной деятельности предприятия необходимо проанализировать структуру клиентской базы предприятия.

На рисунке 1 представлен анализ структуры клиентов, участвующих в опросе, по возрасту.

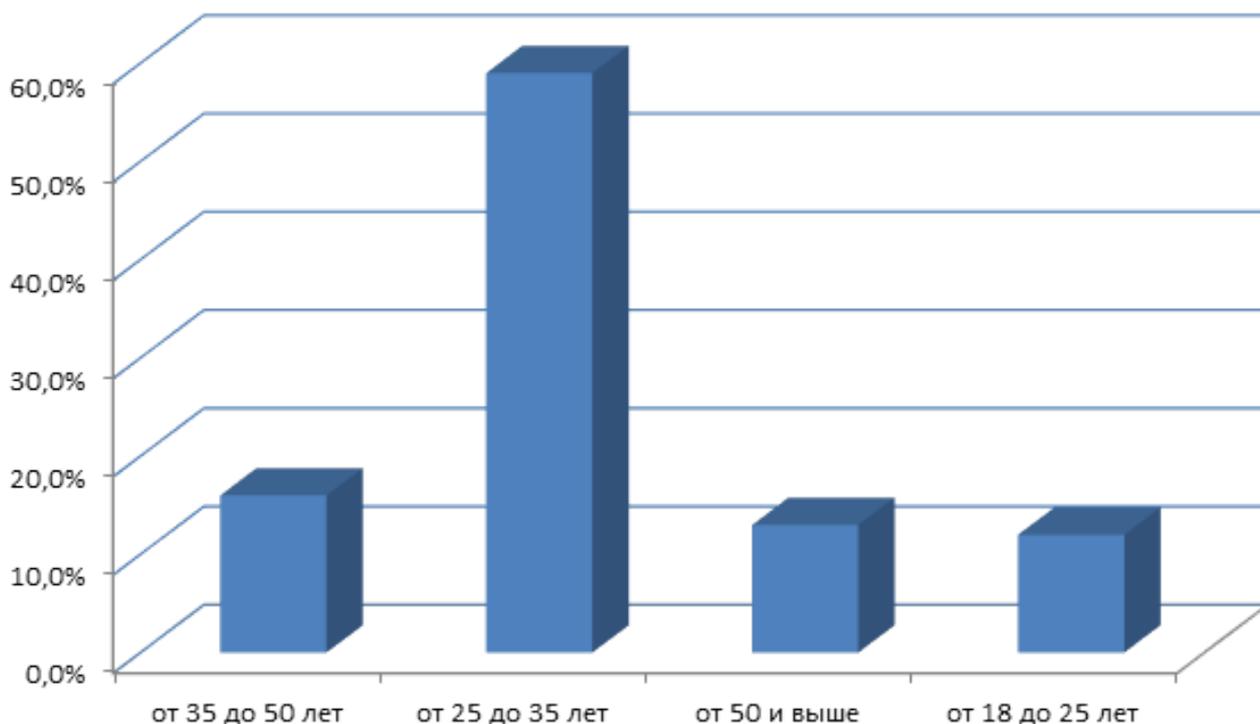


Рисунок 1. Распределение респондентов по возрастному признаку

Из рисунка видно, что основная часть клиентов гостиницы находится в возрастном диапазоне от 25 до 35 лет.

Далее сопоставим эти данные с данными по половому признаку (таблица 2).

Таблица 2.

Половозрастная структура респондентов, участвующих в исследовании

Возраст	пол				Всего
	муж		жен		
	абс	%	абс	%	
1	2	3	4	5	6
От 18 до 25	13	7	11	6	24
От 25 до 35	74	37	44	22	118
От 35 до 50	20	10	13	7	33
Старше 50	13	7	12	6	25
Итого	120		80		200

По данным таблицы 2 можно определить, что основная часть клиентской базы гостиницы – мужчины в возрасте от 25 до 35 лет.

На основании этих данных необходимо разработать программы организации досуга в

гостинице. Эта возрастная группа ориентирована на динамичное проведение свободного времени [2], поэтому рекомендуется исследовать возможности организации спортивных площадок и сра-зоны либо на территории гостиницы, либо заключить договор с организациями, предоставляющими аналогичные услуги вблизи отеля.

Вопрос о частоте пользования услугами гостиницы позволил определить лояльность клиентов. К постоянным клиентам были отнесены те, кто не менее двух раз останавливался в гостинице. Структура клиентской базы представлена на рисунке 2.

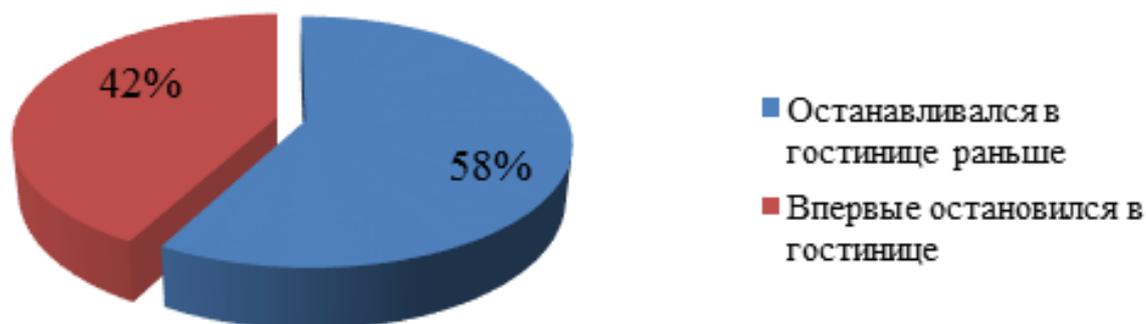


Рисунок 2. Распределение респондентов по степени лояльности к услугам гостиницы

Анализ проведенного опроса показал, что большая часть клиентской базы (58%) являются постоянными клиентами гостиницы и дальнейшая ориентация на требования данной аудитории к структуре и качеству сервиса позволит увеличить количество повторных покупок и, как следствие, улучшит основные экономические показатели работы гостиницы.

Далее рассмотрим оценки деятельности гостиницы по основному критерию – атмосфера, созданная в гостинице. Для этого респондентам было предложено оценить соответствие дизайна концепции отеля и требованиям клиентов. Распределение оценок представлено на рисунке 3.

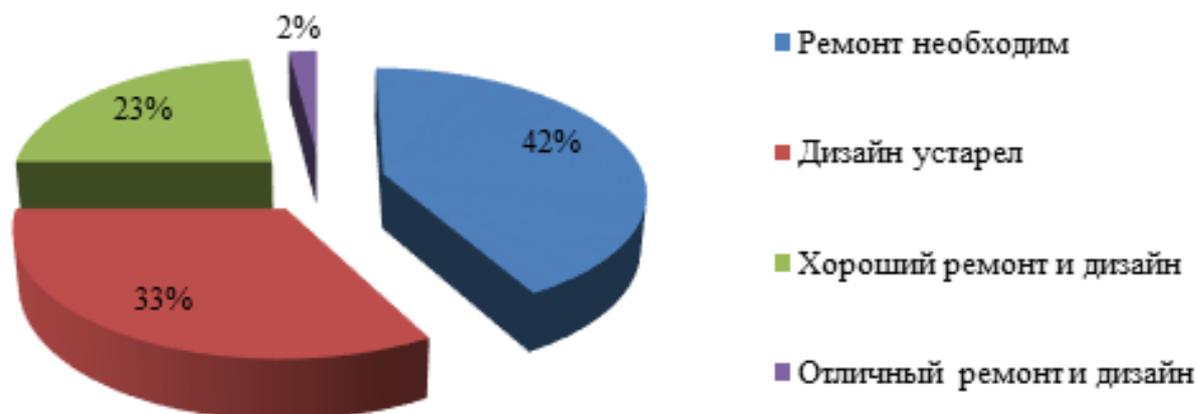


Рисунок 3. Распределение мнений респондентов относительно интерьера и дизайна гостиницы «Петров Двор»

Рисунок иллюстрирует, что номерной фонд и другие помещения гостиницы нуждаются в ремонте (42%) и значительных изменениях в дизайн интерьера (33%). Как уже упоминалось ранее, это один из ключевых факторов оценки качества работы гостиничного предприятия. Таким образом, можно сделать вывод, что гостинице «Петров Двор» необходимо запланировать работы по ремонту номеров и помещений общего пользования, а также уделить внимание дизайну.

Далее, была проведена оценка уровня обслуживания клиентов, в котором предлагалось оценить его основные показатели по пятибалльной шкале. Ответы респондентов представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Качество обслуживания клиентов гостиницы «Петров Двор»

Показатель	Баллы				
	1	2	3	4	5
скорость обслуживания	70	63	49	10	8
приветливость и доброжелательность	51	60	40	29	20
умение отвечать на вопросы и запросы клиентов	47	53	34	42	24
перечень услуг предложенных в гостинице	49	50	20	61	20

Из анализа данных можно сделать вывод, что абсолютное большинство опрошенных, оценивают качество обслуживание в гостинице «Петров Двор» на 1 и 2 балла, из чего следует, что руководству следует обратить внимание на этот негативный момент, который отражается или в дальнейшем отразится на объемах клиентской базы. Наибольшего внимания со стороны руководства должно быть уделено повышению скорости обслуживания клиентов. Кроме того, большинство клиентов считают перечень дополнительных услуг, предложенных в отеле, недостаточным.

Таким образом, результаты анкетирования показали достоинства и недостатки сервисного обслуживания клиентов в гостинице «Петров Двор». Разные гости из зарубежья и городов России являются постоянными клиентами гостиницы, что говорит о доверии к гостинице «Петров Двор», и отличном обслуживании. Но все же у гостиницы можно отметить ряд существенных недостатков.

Во-первых, было выявлено, что гостинице «Петров Двор» необходим ремонт и новый дизайн, так как почти половина гостей считают, что интерьер старый и помещениям гостиницы необходим ремонт.

Второй существенной проблемой является работа персонала. По результатам опроса о качестве обслуживания, большинство респондентов недовольны, прежде всего, скоростью обслуживания, а также отношением персонала к гостям, доброжелательностью сотрудников гостиницы.

Третьим направлением совершенствования работы предприятия должна стать оптимизация дополнительных услуг, предлагаемых в отеле клиентам, что также будет способствовать получению дополнительной прибыли от их продажи.

Далее нами был проведен анализ отрицательных отзывов клиентов о работе гостиницы «Петров Двор» в сети Интернет. По результатам анализа выявлены следующие недостатки в предоставлении тех или иных услуг гостиницы (таблица 4).

Таблица 4.

Анализ отзывов о качестве сервиса в гостинице «Петров Двор»

Недостатки гостиницы «Петров Двор»	Отзывы гостей
<p>- недостаточно мощный Wi-Fi;</p> <p>- проблемы с техникой;</p> <p>- отсутствие посуды в номере;</p> <p>- в номере грязно.</p>	<p>показаны 1 - 31</p> <p>7 января 2017</p> <p>5 «больше никогда»</p> <p>Отдых Пара</p> <p>Стандартный двухместный номер с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями</p> <p>Проживание длительностью в 1 ночь</p> <ul style="list-style-type: none"> Нет заявленного Wi-Fi т.к. по интернету планировалось посмотреть куда пойдём в этом городе его отсутствие доставило неудобство, сломанный телевизор, но с этим как-то можно мирится. Очень удивило отсутствие в номерах посуды-кружек, вилок, ложек, ложечек для чая. Естественно воды, чая и кофе тоже не было) и ощущение, что там как-то грязно. Кушать там мы как-то побрезговали Интересный интерьер, чистая ванная комната, удобный матрас на кровати.
<p>- слабая звукоизоляция.</p>	<p>Деловая поездка Индивидуальный путешественник</p> <p>Двухместный номер эконом-класса с 1 кроватью</p> <p>Проживание длительностью в 2 ночи</p> <ul style="list-style-type: none"> СЛЫШИМОСТЬ...Я СЛЫШАЛА ВСЕХ СОСЕДЕЙ, ТЕМ БОЛЕЕ ЭТО БЫЛИ ВЫХОДНЫЕ И ТАМ ВСЕ ОТДЫХАЛИ НЕ ПО ДЕТСКИ...И 2 НОЧИ У МЕНЯ БЫЛИ БЕЗ СНА. ВАЙ-ФАЙ НЕ РАБОТАЛ ВООБЩЕ, ТЕЛЕВИЗОР, НЕ ЛОВИЛ СИГНАЛ. ВОДУ ТОЛЬКО ПРОДАВАЛИ. КОФЕ ВАРЕННЫЙ - НЕСКАФЕ.... МНЕ ВЫНЕСЛИ ЧЕМОДАН, КОГДА Я УЕЗЖАЛА
<p>- проблемы с матрасом;</p> <p>- нужна замена фена;</p> <p>- проблемы с техникой;</p> <p>-в номере грязь.</p>	<p>24 марта 2016</p> <p>5,4 «А ранее было иначе...»</p> <p>Отдых Пара</p> <p>Стандартный двухместный номер с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями</p> <p>Проживание длительностью в 1 ночь</p> <ul style="list-style-type: none"> В этот раз были в номере 110. Кровать состояла из 2х матрасов, которые постоянно разъезжались. Спать было , мягко сказать, неудобно. Фен: в рабочем состоянии, но есть скол сверху, в который во время сушки волосы попали и запутались, благо не спалила. Сделайте с ним что-нибудь! Телевизоры по-прежнему издают раздражающий свист =(Шторы в номере грязные. Атмосфера внутри отеля по-прежнему хороша, персонал вежлив и дружелюбен =)
<p>- нет повара на постоянной основе.</p>	<p>5 ноября 2015</p> <p>6,8 «Уютная гостиница, чудесная обстановка, понравилась...»</p> <p>Отдых Пара</p> <p>Стандартный двухместный номер с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями</p> <p>Проживание длительностью в 4 ночи</p> <ul style="list-style-type: none"> Нет повара на постоянной основе. Вечером заселились в гостиницу, хотели поужинать, но оказалось, что повар уже ушёл. Пришлось искать какие-то магазины поблизости. Так же с завтраком: он у нас не был включен в стоимость номера, поэтому надо было каждый раз заказывать накануне вечером. Уютная гостиница, чудесная обстановка, понравилась стилизация под русскую избу, много интересных деталей в интерьере, всё из дерева, находиться и спать там приятно. В номере чисто, очень уютно, тепло. Персонал приветливый, на все просьбы идет навстречу.

По результатам анализа можно сделать вывод о том, что жалобы клиентов о деятельности предприятия высказываются не часто, но, тем не менее, они полностью совпали с недостатками, выявленными в ходе опроса.

Кроме того, подобные исследования должны носить систематический характер, так как структура рынка существенно меняется на современном этапе развития туристской отрасли. Одним из путей развития является появление и культивирование «альтернативных» видов туризма. К таким относительно новым видам относится творческий туризм, набирающий популярность среди туристов, предпочитающих интеллектуальную активность в содержании туристского продукта. Это влечет за собой изменение требований к качеству сервисного обслуживания в гостиничных предприятиях [2]. Таким образом, можно сделать вывод о том, что для совершенствования работы предприятия необходимо разработать систему мер по улучшению качества сервисного обслуживания, с учетом выявленных в ходе исследования недостатков.

Список литературы:

1. Леушина О.В., Зотова Е.Г. Факторы, определяющие развитие индустрии гостеприимства / Леушина О.В., Зотова Е.Г. // В сборнике: Научное и образовательное пространство: перспективы развития Сборник материалов VI Международной научно-практической конференции. – 2017. – С. 328-331.
2. Леушина О.В., Зотова Е.Г. Проектирование и внедрение нового турпродукта / Леушина О.В., Зотова Е.Г. В сборнике: Россия и Европа: связь культуры и экономики Материалы XXII международной научно-практической конференции. – 2018. – С. 220-222.
3. Нюрнбергер Л.Б., Бушуева И.П. Формирование терминологического инструментария туристического бизнеса / В сборнике: Активизация интеллектуального и ресурсного потенциала регионов Материалы 4-й Всероссийской научно-практической конференции: в 2 частях. Под науч. ред. Н.Н. Даниленко, О.Н. Баевой. – 2018. – С. 508-514.
4. Nuremberger L.B., Goncharova A.V., Kvita G.N., Leushina O.V., Luchina N.A. Assessment of the Potential of Communication Tools for the Formation of the Image of Novosibirsk // 2019 IERI International Conference on Economics, Management, Applied Sciences and Social Science (EMAS 2019) – 2019. – С. 544-551.