

УДК 338.1

*А. В. Кругляк*

ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», Красноярск,  
e-mail: alyona.apple@mail.ru

*Н. Н. Терещенко*

ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», Красноярск,  
e-mail: tereshchenko.65@mail.ru

## РАЗРАБОТКА НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

**Ключевые слова:** гостиничные услуги, качество гостиничных услуг, оценка, процессный подход, интегральный подход, детерминанты и показатели оценки качества гостиничных услуг.

Данная статья отражает актуальную на сегодняшнее время тему исследования подходов к оценке качества гостиничных услуг. Обобщая взгляды зарубежных и отечественных ученых, представлено определение понятия гостиничных услуг, факторы, оказывающие влияние на качество услуг организации гостиничной индустрии. В качестве исследовательской задачи авторами была определена попытка разработать методику оценки качества гостиничных услуг на основании интегрального и процессного подходов. В работе сформирована система детерминант и показателей, необходимая для оценки качества услуг компании гостиничного бизнеса. Основная суть исследования заключается в систематизации показателей оценки качества гостиничных услуг с учетом бизнес-процессов гостиницы.

*A. V. Kruglyak*

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, e-mail: alyona.apple@mail.ru

*N. N. Tereshchenko*

Siberian Federal University, Krasnoyarsk, e-mail: tereshchenko.65@mail.ru

## DEVELOPMENT OF SCIENTIFIC AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY OF HOTEL SERVICES

**Keywords:** hotel services, quality of hotel services, assessment, process approach, integral approach, determinants and indicators of hotel services quality assessment.

This article reflects the current topic of research approaches to assessing the quality of hotel services. Summarizing the views of foreign and domestic scientists, the definition of the concept of hotel services, factors influencing the quality of services of the hotel industry organization are presented. As a research task, the authors determined an attempt to develop a methodology for assessing the quality of hotel services based on integral and process approaches. The paper formed a system of determinants and indicators necessary to assess the quality of hospitality company services. The main essence of the research lies in the systematization of indicators for assessing the quality of hotel services, taking into account the business processes of the hotel.

### Введение

Гостиничная индустрия представляет собой один из важнейших элементов сферы услуг российской экономики. Гостиницы являются основой материально-технической базы развития туризма и определяют отдельные аспекты качества жизни населения.

Для эффективного управления услугами предприятий гостиничного бизнеса необходимо, в первую очередь, оценить их качество. Оценка качества услуг позволяет анализировать, контролировать качество обслуживания, помогает принимать эффективные управленческие решения, а также уста-

навливать тесный контакт с потребителями. Ведь количество и удовлетворенность потребителей, т.е. соответствие полученного и ожидаемого эффекта от оказанных услуг, характеризует качество услуг организации.

Несмотря на то, что в экономической литературе представлены различные точки зрения отечественных и зарубежных авторов по проблемам изучения качества услуг в различных отраслях сферы услуг, в настоящее время еще не сформирована всесторонняя, целостная методология оценки качества гостиничных услуг с учетом специфики их оказания. Это связано, прежде

всего, с особенностями гостиничных услуг, а также с тем, что существующие методики и методы оценки трудоемки и ресурсозатратны. Многоаспектность данной проблемы, недостаточная разработанность методических подходов к оценке качества гостиничных услуг обусловили актуальность темы исследования.

**Цель исследования:** сформировать определение категории «гостиничные услуги», классифицировать факторы, оказывающие влияние на качество гостиничных услуг, разработать методику оценки качества гостиничных услуг фирмы, а также сформировать соответствующую систему показателей с учетом интегрального и процессного подходов.

**Материалы и методы исследования**

Теоретической основой послужили труды отечественных и зарубежных ученых, материалы периодической печати, сети Интернет, материалы научно–практических конференций по теме исследования, а также нормативно-правовые акты.

Использовались следующие методы научного исследования: обобщение, сравнение, логическая систематизация и группировка.

**Результаты исследования и их обсуждение**

В настоящее время в экономической литературе существуют различные мнени-

я зарубежных и отечественных авторов о сущности гостиничных услуг и методики их оценки. Систематизировав различные взгляды авторов, можно определить, что гостиничная услуга предназначена для получения экономических выгод производителями услуг и удовлетворения потребностей клиентов по основным и сопутствующим услугам гостиничной индустрии путем купли-продажи услуг на основе современных технологий.

Качество услуг определяется набором характеристик, которые обеспечивают удовлетворение ожидаемых и сформированных потребностей клиентов. Данные факторы и характеристики представляют собой объективные обстоятельства, условия, закономерности, оказывающие значительное или менее значительное влияние на динамику или степень удовлетворенности качеством гостиничных услуг в определенный период времени.

Изучив труды зарубежных и отечественных ученых по проблемам оценки качества гостиничных услуг, были определены разнообразные подходы к классификации факторов, влияющих на качество гостиничных услуг (рис. 1).

Основу разработанной нами методики оценки качества услуг организаций гостиничной индустрии составляют интегральный и процессный подходы.

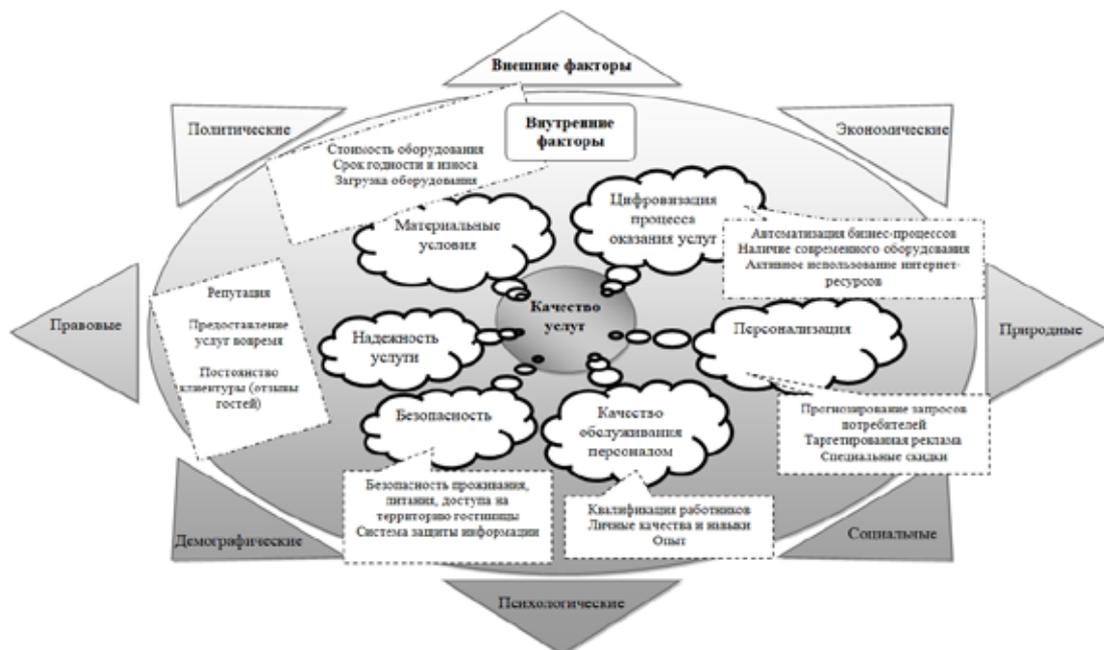


Рис. 1. Обобщенная классификация факторов, влияющих на качество гостиничных услуг

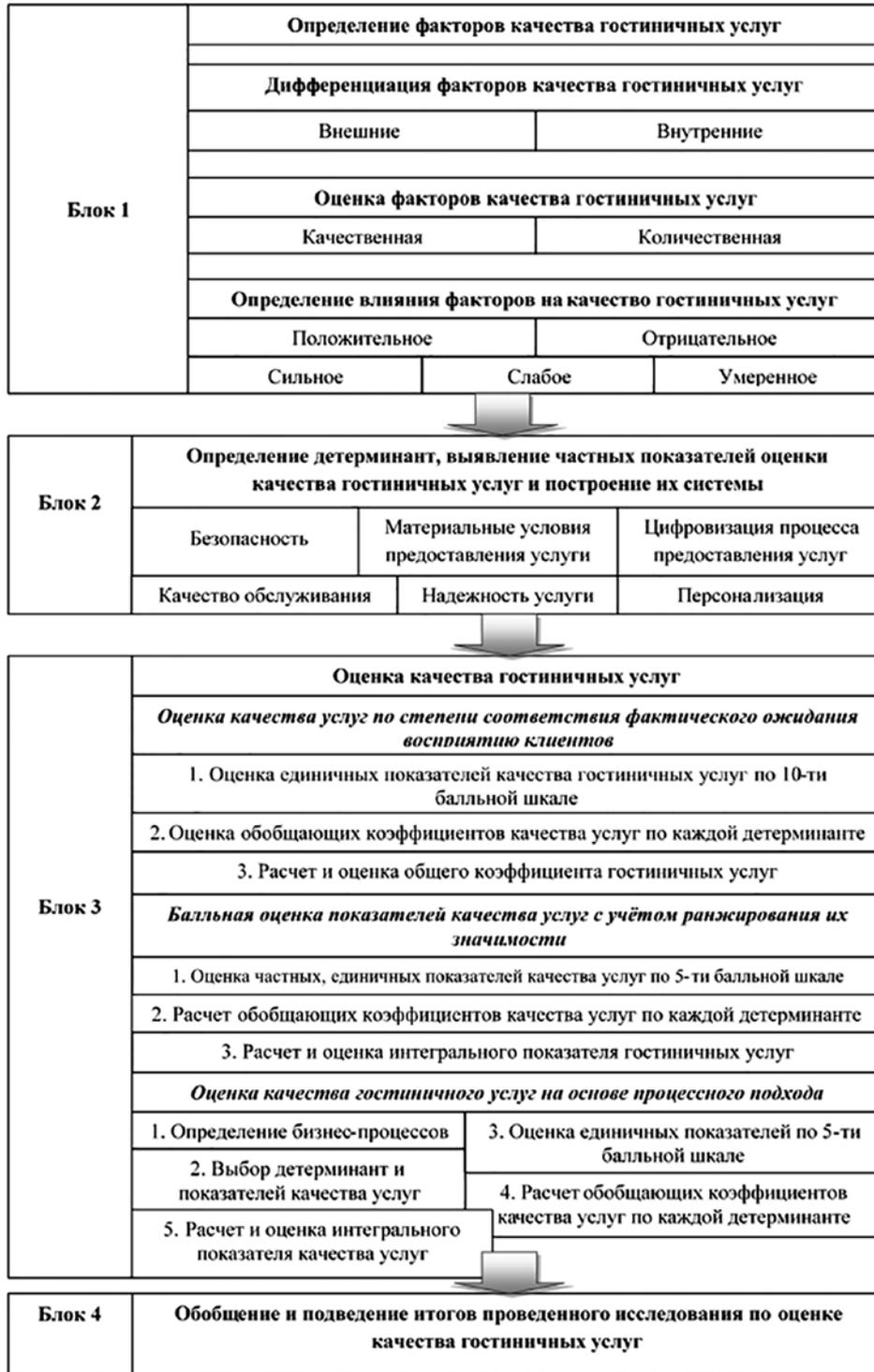


Рис. 2. Схема основного этапа оценки качества гостиничных услуг

Суть интегрального подхода заключается в использовании сводной количественной оценки уровня удовлетворенности клиентов услугой, оказываемой организацией, проводимой на основе анкетирования потребителей. Процессный подход основан на вы-

делении и рассмотрении бизнес-процессов организации, каждый из которых протекает во взаимосвязи с другими бизнес-процессами компании или внешней средой. Под бизнес-процессом нами понимается совокупность различных видов деятельности,

которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, клиента или заказчика. Исходя из вышеперечисленных подходов, предлагается три этапа оценки качества гостиничных услуг: подготовительный, основной и заключительный.

Подготовительный этап характеризуется определением цели, задач, объекта и субъекта оценки, выбором методов, описанием и поиском информационной базы исследования.

Последовательность основного этапа отражена на рисунке 2.

Оценка качества услуг организации гостиничного бизнеса включает в себя анкетирование с расчетом интегрального показателя оценки качества услуг, как в целом, так и по от-

дельным подгруппам. В таблице 1 представлены основные детерминанты и показатели, определяющие качество гостиничных услуг согласно предложенной нами методики.

Интегральный подход позволяет объединить частные, единичные показатели оценки качества услуг в единый, обобщенный показатель, характеризующий исследуемый предмет в целом по организации. Подразумевается количественная сводная оценка уровня удовлетворенности клиентов услугой, которую им оказывает организация. В ходе проводимого анкетирования клиенты-респонденты с помощью пятибалльной системы оценивают единичные, частные показатели оценки качества гостиничных услуг и расставляют их значимость в порядке убывания.

Таблица 1

Основные детерминанты и показатели оценки качества гостиничных услуг

Условное обозначение детерминанты	Детерминанта качества услуг	Единичные, частные показатели качества гостиничных услуг	Условное обозначение показателя
Б	Безопасность	Безопасность питания (санитарно-эпидемиологическая безопасность)	Б1
		Безопасность проживания (электробезопасность, охранно-пожарная безопасность, видеонаблюдение)	Б2
		Безопасность доступа на территорию гостиницы (системы контроля и управления доступом (СКУД))	Б3
		Система защиты информации, личных данных	Б4
Т	Цифровизация процесса предоставления услуг	Доступность высокоскоростного интернета	Т1
		Автоматизация бизнес-процессов отеля	Т2
		Наличие современного оборудования	Т3
		Работа с социальными сетями, интернет-ресурсами	Т4
О	Качество обслуживания персоналом	Персонал оказывает услуги быстро и оперативно	О1
		Персонал всегда помогает клиентам	О2
		Персонал вежлив и дисциплинирован, оказывает услугу точно и аккуратно	О3
		Профессионализм и квалификация персонала	О4
Н	Надежность услуги	Надежная репутация организации	Н1
		Готовность номера к заселению гостя в установленные сроки	Н2
		Отсутствие ошибок и неточностей при предоставлении услуги	Н3
		Постоянство клиентуры	Н4
И	Персонализация предоставления услуги	Наличие клиентской базы и ее сегментирование	И1
		Таргетированная, контекстная реклама	И2
		Персонал ориентируется на проблемы клиентов	И3
		Прогнозирование запросов потребителей	И4
М	Материальные условия предоставления услуги	Удобная, современная мебель, оборудование	М1
		Интерьер помещений	М2
		Наличие парковки для машин	М3
		Наличие и достоверность информационных материалов и стендов	М4

Процессный подход – это подход к организации и анализу деятельности компании, основанный на выделении и рассмотрении ее бизнес-процессов, каждый из которых протекает во взаимосвязи с другими бизнес-процессами компании или внешней средой.

Основные бизнес-процессы гостиницы представлены ниже в таблице 2.

Все услуги гостиницы можно разделить на основные и дополнительные. В основные входят: организация проживания и питания. К дополнительным относятся развлекательные, оздоровительные, бытовые и бизнес услуги.

Таблица 2

Основные бизнес-процессы гостиницы

Вид услуг	Процессы	№	Подпроцессы
Основные услуги	1. Организация проживания	1.1	информация о предоставлении комплекса услуг
		1.2	бронирование мест
		1.3	регистрация, оплата и поселение в номер
		1.4	предоставления номера (места) для временного проживания
		1.5	выдача и замена постельного белья
		1.6	предоставление полотенец и средств личной гигиены
		1.7	возможность пользования телевизором и другими приборами в номере
		1.8	уборка помещений
		1.9	анкетирование потребителей
		1.10	окончательный расчет и выезд
		1.11	работа с клиентской базой
	2. Организация питания	2.1	резервирование стола
		2.2	встреча посетителей
		2.3	подача меню
		2.4	прием заказа
		2.5	передача заказа на производство
		2.6	производство собственной продукции и покупных товаров
		2.7	подготовка к качественному обслуживанию
		2.8	подача блюд
		2.9	подача счета
2.10		проводы посетителей	
Дополнительные услуги	3. Развлекательные и оздоровительные услуги	3.1	пользование сауной, баней, бассейном
		3.2	пользование бильярдной, спортивным залом и площадками
		3.3	прокат различного инвентаря
		3.4	организация экскурсий
		3.5	косметические и оздоровительные процедуры
	4. Бытовые услуги	4.1	предоставление питания в номер
		4.2	ремонт одежды, стирка и химчистка
		4.3	парикмахерские услуги
		4.4	пользование камерой хранения или сейфом
		4.5	прокат бытовых приборов
		4.6	ремонт, чистка обуви
		4.7	разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер
	5. Бизнес услуги	5.1	заказ услуг переводчиков, гидов
		5.2	аренда конференц-зала или других помещений
		5.3	услуги бизнес-центра
		5.4	возможность организации встреч и различных банкетов, а также специальное обслуживание от кофе-брейков до официальных банкетов
5.5		услуги секретаря	
5.6		прокат автомобилей	

Показатели, характеризующие качество гостиничных услуг на основе процессного подхода

Вид услуг	Процессы	№	Показатели качества услуг
Основные услуги	1. Организация проживания	1.1	наличие доступной и достоверной информации об услугах
		1.2	удовлетворенность условиями бронирования
		1.3	скорость регистрации и поселения в номер
		1.4	удовлетворенность чистотой и состоянием предоставленного номера
		1.5	частота замены постельного белья
		1.6	возможность пользования телевизором и другими приборами в номере
		1.7	удовлетворенность качеством уборки помещений
		1.8	удовлетворенность условиями оплаты
		1.9	соответствие цен качеству оказываемых услуг
		1.10	вежливость и доброжелательность персонала
	2. Организация питания	2.1	удобность резервирования стола
		2.2	удовлетворенность качеством обслуживания в кафе/ресторане
		2.3	разнообразие меню
		2.4	удовлетворенность санитарными условиями
2.5		время подачи заказа	
2.7		вкусовые качества реализуемых блюд	
2.8		соответствие цены к качеству блюд и напитков	
Дополнительные услуги		3. Развлекательные и оздоровительные услуги	3.1
	3.2		удовлетворенность состоянием бильярдной, спортивным залом и площадками
	3.3		качество инвентаря в прокате
	3.4		разнообразие и качество косметических и оздоровительных процедур
	4. Бытовые услуги	4.1	качество предоставляемой пищи в номер
		4.2	удовлетворенность разгрузкой, погрузкой и доставкой багажа в номер
		4.3	удовлетворенность предоставляемыми в прокат бытовыми приборами
		4.4	качество ремонта одежды и обуви, стирки, парикмахерских услуг
		4.5	возможность пользования камерой хранения или сейфом
	5. Бизнес услуги	5.1	удовлетворенность организацией встреч и различных банкетов
		5.2	состояние, размер, функциональность конференц-зала или других помещений
		5.3	возможность проката автомобилей
		5.4	квалификация переводчиков, секретаря, гидов

На основе ранее выделенных бизнес-процессов определяются показатели качества гостиничных услуг, проводится оценка единичных показателей по пятибалльной шкале, производится расчет обобщающих коэффициентов и интегрального показателя оценки качества гостиничных услуг.

На заключительном этапе формируется отчет исследования оценки качества гостиничных услуг, осуществляется общая оценка эффективности управления качеством гостиничных услуг, выявление сильных и слабых сторон в работе по предоставлению гостиничных услуг, разработка механизмов управления в области кон-

троля качества, мотивации, планирования и прогнозирования.

### Заключение

В результате исследования сформулировано авторское определение гостиничных услуг, составлена классификация факторов, которые влияют на качество услуг фирмы гостиничной индустрии. Обоснованы методические подходы по оценке качества гостиничных услуг, которые при практической апробации позволяют углубить исследование за счет детального рассмотрения бизнес-процессов организации, а также расчета обобщающих интегральных показателей.

*Библиографический список*

1. ГОСТ Р 50691-94. Модель обеспечения качества услуг. Введ. 1994-08-29. М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2004. 10 с.
2. ГОСТ Р 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения. Введ. 1996-03-12. Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации. М.: Изд-во стандартов, 2004. 3 с.
3. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М., 2017. 1046 с.
4. Макринова Е.И., Иваницкая Т.Ю., Святая Е.О. Формирование системы оценки качества гостиничных услуг: новые методические подходы и эмпирические исследования // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2019. №4 (77). С. 9-23.
5. Parasuraman A., Zeithaml V. Berry L. A conceptual model of service quality and its implications for future research // Journal of Marketing. 1985. Vol. 49. P. 41-50.