

О. В. Будаговская
Научный руководитель
О. В. Пигунова

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

В год гостеприимства и чемпионата мира по хоккею уровень развития туристической инфраструктуры, в том числе гостиничного сектора как фактора конкурентоспособности туристического комплекса Беларуси, в настоящее время имеет особое значение.

В последние годы в связи с вышеназванным мероприятием мирового уровня в Беларуси проводится целенаправленная работа по формированию нового уровня гостеприимного сектора экономики.

К основным тенденциям гостиничного бизнеса относятся:

- Обеспечение безопасности (отели стараются отгородить себя как можно больше от возможных случаев терроризма). Поэтому в ближайшие годы досмотр постояльцев отелей и гостиниц (пусть даже не самых известных) будет усилен, но сотрудники отелей постараются это делать аккуратней и корректней, не мешая гостям отелей.

- Новый менеджмент (набор факторов, связанный с контролем над занятостью, безопасностью, движением капиталов и технологиями). Требуется наличие совершенно других управленческих кадров, способных адаптироваться к быстро происходящим изменениям практически во всех системах менеджмента.

- Современные технологии (базовая форма искусственного интеллекта сделает выполнение стандартных операционных процедур возможным в онлайн-режиме 24 часа в сутки, а также позволит создавать системы управления доходами, поможет принимать ценовые решения).

За последнее десятилетие ничто так не повысило профессионализм и производительность предприятий и организаций индустрии гостеприимства, как внедрение новых компьютерных технологий, которые в корне изменили способ ведения гостиничного бизнеса, позволили владельцам предприятия разрешить ряд проблем и создали массу удобств для клиентов.

- Объединение с индустрией развлечений (увеличение числа отелей, тесно связанных с проведением азартных игр).

- Сегментирование (приспособление гостиничных предприятий к потребностям и материальным возможностям различных категорий клиентов (т. е. появление в гостиничных сетях 2–5-звездочных гостиниц).

В проведенном нами исследовании качества обслуживания клиентов объектом изучения стала известная гостиница г. Гомеля «Сож». Она находится в «сердце» города на перекрестке улиц Советской и Крестьянской. В соответствии с современными методами менеджмента в декабре 2013 г. гостиницу «Сож» посетил тайный гость.

Турне тайного гостя прошло по «главным» гостиницам всех областных центров и некоторых крупных городов страны. Без предупреждения тайный гость заселялся в лучшие номера государственных региональных отелей и выявил определенные проблемы. Также нами были разработана анкета, проведены опрос постояльцев и обработка официальных отзывов клиентов о проживании в данном отеле.

Аналитическая работа по изучению состояния качества гостиничных услуг позволила выявить следующие критические точки:

- низкую информационно-коммуникационную направленность сайта, так как он требует серьезной доработки;

- не соответствие действительности данных сайта;
- не всегда корректное общение администраторов с клиентами;
- отсутствие системного подхода к обучению кадров;
- обустройство и санитарно-гигиеническое состояние номеров;
- узкий спектр предоставляемых услуг.

В качестве мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания, а значит увеличение потока клиентов и прибыли объекта исследования, предлагается система направлений

работы. К ней относят:

- разработку стандартов обслуживания клиентов;
- обучение персонала стандартам обслуживания, проведение тренингов;
- контроль за выполнением стандартов обслуживания;
- анализ качества уборки гостиничных номеров;
- регистрацию на сайте booking.com, где туристы смогли бы ознакомиться с отзывами о данной гостинице и совершать онлайн-бронирование;
- введение новой услуги для постояльцев – прокат ноутбука с выходом в сеть «Интернет» (для повышения привлекательности отеля и увеличения его прибыли).

Таким образом, данная система мер позволит отелю обеспечить должный уровень управления бизнес-процессами и персоналом.