Важная роль отводится гостиницам и в обеспечении доступности туристского продукта лицам с ограниченными возможностями здоровья. Туристическая среда и услуги часто проектируются без учета различных требований к доступу, которые могут иметь туристы и местные жители. Сегодня туристический сектор должен уделять приоритетное внимание доступности. Это может стать реальным фактором развития туристских направлений и предприятий, помогая им справиться с последствиями кризиса и устойчиво развиваться.

К сожалению, отели Дагестана еще не готовы принимать гостей с ограниченными возможностями, так как для этого нужно развивать материально-техническую базу гостиничного комплекса, но подобное развитие ограничено финансовыми возможностями собственников.

Выводы

В текущем сезоне на рынке гостиничных услуг зафиксирован самый значительный спад продаж, основной причиной которому явилась неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая ситуация, вызванная пандемией коронавируса.

Пандемия также оказала негативное влияние на процессы классификации гостиниц. Для сравнения в период с января по март 2020 года более десяти объектов гостиничного сектора прошли процедуру классификации, а с марта по сентябрь 2020 г. – только три отеля.

1. Daitov V.V., Shikhsaidov M.Sh. Research of the regional sanatorium-resort complex//World Applied Sciences Journal. 2014. Т. 30. № 30. С. 7-8.
2. Даитова А.А. Классификация гостиниц в контексте развития индустрии гостеприимства Республики Дагестан // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. №2. С.27-33
3. Курбанова А. М., Даитов В. В. Социальный туризм в Республике Дагестан / Материалы конференции «Социальный туризм как инструмент повышения качества жизни населения и потенциал социально-экономического развития регионов Российской Федерации». М.: Издательство ООО «ПКЦ Альтекс», 2015. С. 407-410.
4. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
5. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Ж. Сервис в России и за рубежом. - 2020. - №2 (89). – С. 31-43
6. Ханбабаева З.М., Курбанова А.М., Даитов В.В. Социокультурные аспекты развития экскурсионной деятельности в Республике Дагестан // Ж. Теории и проблемы политических исследований. - 2017. - №6 (6А). – С. 143-154
7. Ханбабаева З.М., Сахарчук Е.С., Даитов В.В. Современное состояние и перспективы развития гостиничного сектора в Республике Дагестан // Сервис в России и за рубежом. 2011. №6. С.190-197.
8. Христова Т.Б., Ханбабаева З.М., Кадиева - Панчева С.Н., Даитов В.В. Современные формы развития гостиничного бизнеса. – Махачкала: АЛЕФ (ИП Овчинников М.А.), 2013. – 128 с.

Абачараева Х.А.

Стандарты обслуживания и их роль в повышении качества гостиничных услуг

*Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» в г. Махачкала
(Россия, Махачкала)*

doi: 10.18411/lj-01-2021-209

idsp: ljjournal-01-2021-209

Аннотация

В статье рассматриваются основные факторы, влияющие на качество обслуживания, а также роль стандартов в повышении уровня сервиса.

Ключевые слова: стандарты, качественное обслуживание, сервис

Abstract

This article discusses the main factors affecting the quality of service, as well as the role of standards in improving the level of service.

Keywords: standards, quality service, service

В настоящее время гостиничный бизнес представляет собой интенсивно развивающуюся отрасль предоставления услуг, обладающую существенной значимостью для формирования и развития инфраструктуры туристического бизнеса в городах и регионах и, кроме того, определяет их привлекательность для посещения туристами на значимом уровне.

Жесткая конкурентная борьба на рынке гостиничных услуг вынуждает управляющих предприятий формировать либо улучшать имеющуюся концепцию качества услуг. По этой причине вопрос качества услуг в гостиничном бизнесе является крайне актуальным.

«Обслужить клиента – это одно, а настоящая культура обслуживания – это нечто другое», – писал Джон Шоул, президент компании «Service Quality Institute». Умение обслуживать других – далеко не врожденная черта. Уровень культуры сервиса, безусловно, базируется на традициях, однако традиций недостаточно. Культуру создают, а сотрудников обучают.

Для того, чтобы прогрессировать в гостиничном бизнесе, благополучно конкурировать с другими гостиничными предприятиями, очень важно понимать роль стандартов обслуживания в повышении качества предоставляемых услуг и руководствоваться мировым стандартом обслуживания.

«Золотое» правило обслуживания гласит: гостей следует обслуживать так, как бы вы хотели бы, чтобы обслужили вас.

Чтобы преуспеть или просто «выжить» в сильнейшей конкуренции на гостиничном рынке, гостиницы должны усвоить новую философию.

Победа на современном рынке возможна лишь только в том случае, если предприятие ориентировано на клиента – высочайшей ценностью должно считаться выполнение пожеланий целевых групп потребителей, и естественно, следует основным стандартам качественного обслуживания.

Качество гостиничных услуг в структуре формирования гостиничного продукта

По мнению К. Грёнросса, качество обслуживания формируется в процессе интерактивного маркетинга, а главная задача интерактивного маркетинга – создание и поддержание высококачественных стандартов сервиса. Главными факторами становятся процесс качественного обслуживания и поведение персонала.

Контроль качества обслуживания осуществляется посредством системы мер, включающих:

- подбор и подготовку персонала;
- поддержку и удовлетворенность служащих;
- социально-экономическое стимулирование персонала;
- контроль качества и стандартизацию процесса предоставления ими услуг;
- контроль производительности труда;
- контроль уровня удовлетворенности клиентов сервисом с помощью системы анализа жалоб и предложений;
- исследование клиентуры, сопоставления качества услуг конкурентов с качеством предоставления собственных услуг.

Для того чтобы уровень обслуживания соответствовал ожиданиям гостей, гостиничная организация обязана побеспокоиться о формировании стандартов сервиса.

Стандарт обслуживания – это установленные предприятием требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостиницей.

Это не только правильная технология обслуживания гостей, но и подход персонала к своей работе, т.е. к посетителям. Добросовестное отношение к работе – примечательно качество. Однако его поведенческое выражение способно в значительной степени варьироваться в зависимости от персонального понимания сотрудником содержания, которым это добросовестное отношение наполнено.

Гость, который заселяется в гостиницу, хочет в одинаковой мере доброжелательного и вежливого обслуживания, как со стороны сотрудников службы приема и размещения, так и со стороны официантов в ресторане. Поэтому очень важно предоставлять услуги, придерживаясь одного и того же стандарта, прописанного и утвержденного компанией.

Стандарты обслуживания можно разделить на следующие типы:

1. Технологические стандарты - те, которые последовательно описывают выполнение технологических операций. (Например, бронирование, уборка номеров и т.п.);

2. Поведенческие стандарты - это те, которые определяют требования к внешнему виду персонала, задают правила приема гостей, этикет ведения телефонных разговоров и т.п.;
3. Корпоративные стандарты - нормы и правила, которые определяют культуру отеля в целом и отличают его от конкурентов.

Стандарты работы персонала - это утвержденные и конкретизированные требования к действиям персонала, которые сотрудники обязаны осуществлять с определенной периодичностью, в определенном порядке, в определенное время или в стандартных ситуациях.

Стандарты обслуживания клиентов являются составляющей частью стандартов работы персонала, относящейся к непосредственному взаимодействию с клиентами.

Понятие сервиса характеризуется обязательным наличием и строгим соблюдением следующих стандартов:

- стандарт технологии обслуживания, который подразумевает соблюдение установленного технологического процесса обслуживания в номерном фонде гостиницы, ресторанах и на стойке размещения. Это означает то, что процедуры заселения гостей, размещение, уборки номеров, изготовления и подачи блюд и напитков и т.п. должны быть четко прописаны.
- стандарт внешнего вида обслуживающего персонала, обязательным требованием к обслуживающему персоналу является стандарт внешнего вида. Внешний вид сотрудника несет в себе огромную смысловую нагрузку. Если у сотрудника соответствующая, опрятная униформа в исключительно деловом стиле, то определенно, гость будет чувствовать уважение к себе;
- стандарты поведения обслуживающего персонала, предполагается то, что персонал должен быть достаточно профессионален и опытен для того, чтобы четко, быстро и качественно обслуживать гостя.

Для гостиницы, претендующей на определенное положение на рынке сферы гостеприимства, предпочтительно кроме вышеперечисленных стандартов иметь стандарты приветствия гостя (в том числе постоянного гостя), прощания с гостем, действия в конфликтной ситуации и стандарты поведения в чрезвычайной ситуации.

Эксперты считают, что важнейшие элементы гостиничного обслуживания формируются в момент:

- встречи гостей персоналом при прибытии в отель;
- оформления выезда гостя, в том числе оплаты счетов;
- осуществления процедур регистрации гостя;
- обслуживания в номерах;
- обслуживания гостя в барах и ресторанах отеля;
- реакции на запросы гостей;
- предоставления дополнительных услуг, в том числе оздоровительных, спортивных, деловых услуг, трансфера и пр.

Залогом коммерческого успеха гостиничного предприятия является умение его владельцев предугадать любое возможное желание потенциального клиента.

Рассматривая виды стандартов обслуживания в отеле, можно сделать вывод, что их достаточно много, так как чаще всего стандартизируют любой процесс и любой аспект. Однако обязательными являются 3 основных вида стандартов обслуживания гостя:

- 1) Квалификационные требования к персоналу гостиницы;
- 2) Порядок приема, регистрации и размещения гостей;
- 3) Основные требования к внешнему виду персонала.

Исходя из этого, очень важно разработать стандарты обслуживания для каждого предприятия в отдельности, учитывая международные и национальные требования. Стандарты должны быть гибкими и отображать пожелания гостей, в особенности постоянных, и кроме того соответствовать концепции предприятия.

Таким образом, стандартизация процедур обслуживания, во многом упростит задачу контроля качества предоставляемых услуг и в первую очередь поможет самому персоналу эффективно выполнять поставленные перед ним цели.

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2017. - 224 с.
2. Баумгартен, Л.В. Стандартизация - методическая основа качества деятельности и обслуживания гостей сетевыми гостиницами // Менеджмент качества. - 2015. - № 1. - С. 66-72
3. Гамов, В. К. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме / В.К. Гамов, Н.В. Старичкова. - М.: Феникс, 2016. - 288 с.
4. Гаранин, Н.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации учебное пособие Н.И. Гаранин, И.И. Булыгина. - М., Советский спорт, 2015. - 128 с.
5. Даитов, В.В. Экологический менеджмент в контексте устойчивого развития гостиничного бизнеса. // Евразийское Научное Объединение. 2015. Т. 2. № 10 (10). С. 101-103.
6. Даитова, А.А. Классификация гостиниц в контексте развития индустрии гостеприимства Республики Дагестан // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2019. №2. С.27-33
7. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр, Инфра-М, 2017. - 400 с.
8. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие / М.А. Ехина - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 208 с.
9. Лымарева, О.А. Корпоративная культура как элемент менеджмента персонала гостиничного предприятия - 2015. - № 2. - С. 339-342;
10. Пермякова, Н.И. Клиентоориентированные стандарты как часть корпоративной культуры предприятия размещения // 2015- С.64-66.
11. Платонова Н.А., Вапнярская О.И., Даитов В.В., Ларионова А.А., Макушева О.Н., Сахарчук Е.С., Ханбабаева З.М. Гостиничный менеджмент. – М., 2016. – 426 с.
12. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего проф. образования, обучающихся по специальности "Гостиничный бизнес" 2016/ А.В. Сорокина с. 296-299
13. Ханбабаева З.М., Даитов В.В. Проблемы обеспечения инклюзивного туризма средствами размещения // Ж. Сервис в России и за рубежом. - 2020. - №2 (89). – С. 31-43
14. Ханбабаева З.М., Сахарчук Е.С., Даитов В.В. Современное состояние и перспективы развития гостиничного сектора в Республике Дагестан // Сервис в России и за рубежом. 2011. №6. С.190-197.
15. Христова Т.Б., Ханбабаева З.М., Кадиева-Панчева С.Н., Даитов В.В. Современные формы развития гостиничного бизнеса. – Махачкала: АЛЕФ (ИП Овчинников М.А.), 2013. – 128 с.

Батьковский А.М., Батьковский М.А., Стяжкин А.Н.

Оценка инвестиционных проектов диверсификации производства

*Академия военных наук
(Россия, Москва)*

doi: 10.18411/lj-01-2021-210

idsp: ljjournal-01-2021-210

Аннотация

Предметом исследования в данной статье является процесс оценки инвестиционных проектов, которые реализуются предприятиями оборонно-промышленного комплекса с целью диверсификации производства. Определены методологические основы и инструментарий данной оценки, позволяющие выбирать наиболее эффективные инвестиционные проекты для включения их в перечень проектов программы диверсификации. Предлагаемые процедуры оценки базируются на использовании метода экономического анализа и экспертных оценок.