

DOI: 10.33184/dokbsu-2020.1.7

Оптимизация деятельности на предприятиях сферы гостиничной индустрии

З. А. Хамадеева*, З. Ф. Ибрагимова

Башкирский государственный университет

Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, улица Заки Валиди, 32.

**Email: zulfyax@yandex.ru*

В статье поднимаются проблемы недочетов, которые возникают в гостиничных предприятиях г. Уфа. Оцениваются состояние отеля и предоставляемые услуги. Был проведен анализ проблем, часто встречающихся среди гостей данного отеля. В результате проведенного исследования даны практические рекомендации по минимизации и устранению выявленных проблем для предоставления качественного сервиса.

Ключевые слова: гостиница, гостиничные услуги, проблематика, минимизация и ликвидация проблем, повышение качества обслуживания.

В целях эффективной деятельности отеля, его руководству, а также начальникам отделов и сотрудникам в целом следует регулярно отслеживать образующиеся проблемы в функционировании гостиницы, для их быстрой минимизации и ликвидации. Для выявления возможных проблем и оценки качества обслуживания и услуг, следует проводить анализ деятельности отеля не только с помощью сторонних организаций, но и самостоятельно, с помощью уже существующих методов сбора и оценки информации, а также разрабатывать свои способы, позволяющие ускорить процесс, либо подойти к рассмотрению проблемы с другой стороны [3]. Существенную роль играет сбор информации у гостей через анкеты, опрос или наблюдение, которые могут оценить работу гостиницы независимым взглядом [2].

В рамках ребрендинга перед персоналом отеля была поставлена задача: предоставлять безупречный сервис, превосходя ожидания гостей. Больше внимания стало уделяться не полной загрузке отеля и обеспечению должного объема продаж, что заметно ухудшало качество обслуживания, а именно персонализированной работе с каждым гостем в отдельности [5]. Атмосфера домашнего уюта и доверительное отношение гостей к персоналу способствовали выявлению некоторых недоработок, имеющих в отеле, которые омрачают проживание. Вместе с этим были изучены отзывы и комментарии, оставленные гостями на интернет портале Booking.com. Самые часто встречающиеся жалобы следующие:

- плохая звукоизоляция;
- проблема системы кондиционирования (сложная эксплуатация и шум, возникающий при включении кондиционера);
- проблема с водопроводной сетью (обычно связана со слабым напором воды или с неприятным запахом в период отключения горячего водоснабжения);
- авторизация в сети Wi-Fi (затруднение вызывает система регистрации).

В рамках исследования представленной гостиницы, были разработаны способы минимизации и дальнейшего устранения обнаруженных проблем и недочетов.

1. Плохая звукоизоляция. Как правило, осознание того, что при строительстве гостиницы были допущены ошибки, приходит уже после ее открытия и полноценного функционирования. Гости начинают жаловаться на шум из соседних номеров, коридора или лифта, что говорит о несоблюдении требуемого уровня звукоизоляции. Данную проблему можно решить путем реставрации номерного фонда. Согласно СНиП "Защита от шума" требуемый уровень звукоизоляции стен между номерами и местами общественного пользования составляет 53дБ, для номеров, граничащих с кафе и ресторанами – 60дБ. Безусловно, повторная отделка всего номера понесет за собой внушительные расходы, но, благодаря этому, комфортное проживание в гостинице и здоровый сон сделают ее популярной среди приезжающих гостей и ускорит возврат инвестиций [2].

Есть также временное альтернативное решение. К стандартному набору продуктов индивидуального пользования рекомендуется добавить беруши для сна. Данное нововведение поможет снизить количество гостей недовольных посторонним шумом.

2. Проблема системы кондиционирования. В основном проблема заключается в сложной эксплуатации прибора. В «Книге гостя», находящейся в номере, отсутствовала информация о правильном использовании кондиционера. Из-за этого упущения гостям приходилось звонить в службу размещения, спускаться на ресепшн либо вообще не пользоваться данной услугой, что создавало дискомфорт и отрицательные впечатления.

Представленную выше проблему можно решить путем размещения в номере подробной инструкции эксплуатации кондиционера неподалеку от самого устройства либо внесения корректировки непосредственно в «Книгу гостя». Так же дублирование информации не помешает при заселении гостя. Сотрудник службы приема и размещения может объяснять гостям алгоритм включения кондиционера, изменение его режимов и наглядно показывать на тренировочном приборе [4].

3. Проблема с водопроводной сетью. Эта проблема возникает, как правило, летом, в период отключения горячего водоснабжения. Некоторые номера отеля оснащены во-

донагревателями, но их работу нельзя назвать идеальной. Первые сутки напор воды слабый и имеет неприятный запах.

В этом случае был предложен вариант организации автономной газовой котельной. Это снижает стоимость эксплуатационных расходов, и наличие тепла не зависит от работы центральных городских систем отопления, тем самым обеспечивая комфорт проживающим, независимо от времени года. В рамках ребрендинга отеля предложение по установке своей котельной было рассмотрено и запущено в производство.

4. Авторизация в сети Wi-Fi. Сложности с подключением к Wi-Fi возникают у каждого второго гостя. Сотрудники службы приема и размещения при заселении дают полную информацию об алгоритме регистрации в сети, но, зачастую, подобного рода информация плохо воспринимается на слух. И, действительно, чтобы воспользоваться услугой, нужно пройти несколько ступеней регистрации: непосредственно выбор сети, затем выбор способа регистрации (через соц. сети либо форма), согласие с обработкой персональных данных и, наконец, ввод номера телефона и email.

Решением данной проблемы может стать информационная карточка в номере с подробной инструкцией. Либо работник отдела IT может пересмотреть способ регистрации в сети и выбрать более упрощенный вариант.

Своевременное выявление проблем гостиничного предприятия, их оценка, разрешение и проведение работ по совершенствованию – одна из приоритетных задач для управляющего, начальников отдела и сотрудников отеля [6]. Таким образом, решение всех вышеперечисленных проблем и недочетов позволит Отелю выйти на качественно новый уровень обслуживания.

Литература

1. Об отеле [Электронный ресурс] URL: <http://ural-tau.com/about/> (дата последнего посещения 09.05.2019).
2. Архипов Т. В. Автоматическое регулирование вентиляции и кондиционирования воздуха / Т. В. Архипов. – М.: ЕЕ Медиа, 2015. – 242 с.
3. Борнеман Е. П., Хамадеева З. А., Халилова А. Б. Построение безупречного сервиса в гостиницах и аналогичных средствах размещения // Финансовая экономика. 2018. №7. С. 1174–1176.
4. Бянкин Д. В., Шумкин М. В., Малыгин А. В. Звукоизоляция в жилых зданиях. Проблемы и пути решения. – Новосибирск, 2017. – 168 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие. – М.: Дашков и Ко, 2016. – 328 с.
6. Матвеева Л. Д., Хамадеева З. А. Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии. – Уфа: УГУЭС, 2015. – 91 с.

Optimization of activities at the enterprises of the hotel industry

Z. A. Khamadeeva*, Z. F. Ibragimova

Bashkir State University

32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.

**Email: zulfiyax@yandex.ru*

The article raises the problems of deficiencies that are in hotel enterprises. Ufa. The condition of the hotel An analysis of the problems frequently encountered among guests of this hotel was carried out. As a result of the research, practical recommendations were given to minimize and eliminate the identified problems in order to provide quality service.

Keywords: hotel, hotel services, problems, minimization and elimination of problems, improving the quality of service.