

DOI: 10.33184/dokbsu-2020.2.3

Повышение качества обслуживания в гостиничном сервисе

З. А. Хамадеева*, З. Ф. Ибрагимова

Башкирский государственный университет

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

**Email: zulfiyah@yandex.ru*

В статье поднимается вопрос ряда проблем и недочетов, которые можно встретить в гостиничных предприятиях г. Уфа. Оценивается состояние одного из отелей, предоставляющих комплекс услуг. Для создания наиболее полного представления о проживании в данном отеле, об уровне сервиса и комфорте, были изучены и проанализированы отзывы на сайте бронирований, таком как Booking.com. В результате проведенного исследования были выявлены некоторые проблемы и недочеты в предоставляемом сервисе гостиницы.

Ключевые слова: индустрия туризма и гостеприимства, гостиница, гостиничное предприятие, гостиничные услуги, проблематика.

На сегодняшний день в экономике различных стран мира прослеживается растущая значимость сферы услуг, которая становится основным сектором народного хозяйства, а также важнейшей сферой социальной, культурной жизни общества.

Туризм относится к сфере услуг и считается одной из крупнейших и динамичных отраслей экономики. Высокие темпы его развития, большие объемы валютных поступлений активно влияют на различные сектора экономики, что способствует формированию собственной туристской индустрии [7].

В современной профессиональной литературе широко применяется термин «индустрия туризма и гостеприимства» и, хотя гостеприимство входит в этот термин как составной элемент, следует отметить, что гостеприимство – это более емкое и общее понятие, так как его задачей является удовлетворение потребностей не только туристов в узком смысле, но и потребителей в целом [4].

Следует отметить, что индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий.

Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений,

экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и прочее [5].

В связи с этим актуальность темы обусловлена тем, чтобы предоставлять гостям безупречный сервис, превосходя все их ожидания [3]. Но, зачастую, даже в самых лучших отелях, несмотря на огромный спектр услуг, можно встретить ряд проблем и недочетов, которые омрачают отдых [2].

Отель расположен в историческом центре. Возвышающееся над городом десятиэтажное здание находится в шаговой доступности от главных достопримечательностей: Театр оперы и балета, памятник Салавату Юлаеву, Государственный Концертный Зал «Башкортостан» и другие. Также в непосредственной близости расположен железнодорожный вокзал – 2.1 км, множество ресторанов, кафе и баров [1].

Кроме основной услуги проживания гости отеля могут воспользоваться такими услугами как: конференц-зал (вместимость – до 50 человек; проведение конференций, переговоров, семинаров, корпоративных мероприятий); круглосуточный бизнес-центр (зал, оборудованный компьютерами и возможностью выхода в интернет); салон красоты; услуги прачечной; чистка обуви; круглосуточное обслуживание в номерах; бесплатная подземная парковка; трансфер; доставка еды в номер. При отеле функционирует ресторан, подающий блюда национальной, европейской и азиатской кухни [1].

Чтобы создать наиболее полное представление о проживании в данном отеле, об уровне сервиса и комфорте, были изучены и проанализированы отзывы на сайте бронирований Booking.com. Отель занимает достаточно высокую ступень в рейтинге гостиниц, по мнению представленного сайта – 9.3. Причем данная оценка повышалась с каждым годом. Но среди множества похвальных отзывов были найдены те, в которых описывались недостатки и проблемы, существующие в гостинице.

Одной из наиболее частых жалоб гостей отеля является шум и плохая звукоизоляция в номере. Данный фактор значительно влияет на рейтинг отеля в системах бронирования и как следствие – на количество гостей, стоимость проживания. Таким образом, хорошая звукоизоляция и акустическая отделка помещений гостиничного комплекса является одной из составляющих, которая предопределяет его успешную коммерческую эксплуатацию.

Проблему с системой кондиционирования также можно отнести к одной из важнейших недоработок. В летний период поступает много жалоб на сложную эксплуатацию и шум, возникающий при включении кондиционера. Безусловно, работники отеля помогают справиться с возникшими трудностями, но, тем не менее, это не отменяет тот факт, что техника работает достаточно шумно и порой даже мешает спать. Несмотря на приветливый и отзывчивый персонал, чистый и уютный номер, замечательный зав-

трак, такой минус может испортить все впечатление об отеле и отбить желание вернуться снова.

Следующая – это, проблема с водопроводной сетью. В связи с ремонтными и профилактическими работами в летний сезон происходит отключение горячей воды. В гостинице лишь в 50 номерах имеются водонагреватели, а оставшиеся 64 номера не могут полноценно функционировать, из-за чего наблюдается слабая загрузка отеля. Но и у гостей, проживающих в номерах с бойлером, возникают проблемы. Они обычно связаны со слабым напором воды или с неприятным запахом. Подобные проблемы возникают только в первые дни отключения центрального водоснабжения, но все же приносят дискомфорт гостям.

Еще одной наиболее распространенной проблемой среди отелей является сеть Wi-Fi. Жалобы на проблемы с Интернетом, хоть и редки, но все-таки поступают. Проблема заключается в обязательной идентификации пользователей в публичных сетях. Гости не всегда могут самостоятельно разобраться с системой регистрации и попросту не используют данную опцию, после чего оставляют негативный отзыв.

В заключение можно отметить, что в гостиничном сервисе существует ряд проблем, осложняющих его развитие и функционирование. Для обеспечения комфортных условий проживания в гостиничных номерах необходимо учитывать все возможные неприятности, которые могут возникнуть у гостя в период его пребывания в отеле [6]. Профессиональный подход к выявлению их источников и нахождению наиболее рационального решения – единственный способ устранить обнаруженные проблемы тем самым уменьшить их влияние на гостей.

На данный момент ведется разработка способов и путей устранения выявленных проблем в гостинице.

Литература

1. Об отеле [Электронный ресурс] // URL: <http://ural-tau.com/about/> (дата последнего посещения 09.02.2019).
2. Актуальные проблемы гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] // Сайт ProHotel Портал про гостиничный бизнес. URL: <http://prohotel.ru/news-211426/0/> (дата последнего посещения 09.02.2019).
3. Бовыкин В. И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления. – М.: Экономика, 2017. – 368 с.
4. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. пособие. – Ростов-на Дону: Феникс, 2016. – 243с.
5. Воробьева Е. А. Рынок гостиничных услуг и его особенности // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2015. – С. 107–109.

6. Ляпина И. Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов: учеб.пособие. – М.: Академия, 2016. – 272 с.
7. Матвеева Л. Д., Хамадеева З. А. Комплексные системы управления качеством в туристской индустрии. – Уфа : Уфимский гос. ун-т экономики и сервиса, 2015. – 92 с. : ил, табл.

Improving the quality of service in the hotel service

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 question of a number of problems and shortcomings that can be found in hotel enterprises in Ufa. The condition of the hotel and the range of services provided are evaluated. To create the most complete picture of staying at this hotel, the level of service and comfort, we reviewed and analyzed the reviews on the reservation website, such as Booking.com. As a result of the study, some problems and shortcomings in the provided service of the hotel were identified.

Keywords: tourism and hospitality industry, hotel, hotel enterprise, hotel services, problems.