

UDC 339

**INTERNATIONAL STANDARDS OF HOTEL SERVICE QUALITY PROVIDING
AND GENERAL PROBLEMS OF THEIR IMPLEMENTATION**¹ Anna Ya. Nacharyan² Irina N. Markaryan

¹⁻² Sochi branch Russian State Social University
Plastunskaya street 151/1, Sochi city, Krasnodar Krai, 354000, Russia
student

² PhD (Economy), associate professor
E-mail: tara_999@mail.ru

The article considers the process of service quality management, ISO 9000 service quality system with respect to hotel business.

Keywords: service, hotel, quality management, quality system.

Распространению стандартов ИСО 9000 в сфере услуг способствовала разработка в 1991 г. ИСО 9004-2 «Общее руководство качеством и элементами системы качества – часть 2: Руководящие указания по услугам». Этот стандарт содержит рекомендации, конкретизирующие положения ИСО 9004-1 «Общее руководство качеством и элементы системы качества – часть 1: Руководящие указания» применительно к сфере услуг.

Под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия поставщика (исполнителя) и потребителя и деятельности поставщика по удовлетворению запросов пользователя (ИСО 8402 «Управление качеством и обеспечение качества – Словарь»).

Попытки применить в сфере обслуживания подходы, оправдавшие себя в сфере материального производства, часто оказываются несостоятельными по следующим причинам: 1) работа в сфере обслуживания имеет творческий характер и оценивается непосредственно клиентом; 2) обслуживание и потребление осуществляется зачастую одновременно; 3) в сфере услуг высок процент ручного труда, качество которого зависит от индивидуального характера работника; 4) многообразие требований клиентов затрудняет стандартизацию методов обслуживания.

В общем виде критериями значимости услуг для потребителей являются: а) материальное качество, заметное для потребителя (качество приобретаемой продукции, ресторанного питания, отделки номеров в гостиницах, ширина сидений в поездах и самолетах, срок службы запасных деталей и т.д.); б) нематериальное качество, заметное для потребителя (достоверность рекламных объявлений, отсутствие ошибок при составлении различной документации, снижение ошибок при выполнении банковских операций и т.д.); в) время обслуживания; г) психологическое качество.

Требования к качеству услуг могут задаваться национальными стандартами, нормативно-техническими документами международных, в том числе профессиональных организаций, а также формулироваться в рамках систем качества, действующих на фирмах.

Услуги и соответствующие способы их представления имеют как качественные, так и количественные характеристики. Количественные характеристики подлежат измерению, качественные – требуют субъективной оценки.

Процесс управления качеством в сфере обслуживания рассматривается как составная часть деятельности по предоставлению услуги, надежно гарантирующая постоянное соответствие услуги требованиям спецификаций и полное удовлетворение запросов пользователя, что достигается путем контроля за показателями процесса предоставления услуги и необходимой корректировкой деятельности, позволяющей поддерживать их в пределах установленных допусков.

В системах качества выделяются следующие компоненты, подлежащие постоянному контролю: планирование процесса управления качеством, распределение ответственности за предоставление услуги, утверждение нормативно-технической документации (спецификаций), оценка и учет степени удовлетворения пользователя.

Руководство фирм сферы обслуживания должно распределять ответственность за предоставление услуг, постоянно учитывая фактор управляемости качества и оценки услуг пользователем.

Перед началом предоставления услуги рекомендуется уточнить следующее: а) точное название услуги и требования пользователя; б) полноту предоставления услуги; в) наличие оборудования и ресурсов; г) наличие соответствующих руководств, стандартов; г) готовность информации, предназначенной для пользователей и передачи в государственные регулирующие органы.

Для российских предприятий сферы обслуживания и торговли рынок пока не выдвигает жестких требований к наличию сертифицируемой системы качества услуг по ИСО 9000. Особенности ее внедрения на этих фирмах определяются спецификой малых (по численности персонала) предприятий.

Основным документом системы качества услуг является Руководство по качеству, в котором, учитывая сравнительно небольшой размер предприятий сферы услуг и торговли, возможно, детально описать все процедуры, реализующие элементы системы качества.

Полное описание процедур системы качества в Руководстве по качеству не требует разработки большого числа документов второго уровня (СТП, инструкций, методик и др.), регламентирующих реализацию элементов системы качества и положений Руководства. Обязательным элементом внедрения системы качества является разработка Матрицы распределения ответственности персонала за обеспечение качества услуг и на этой основе пересмотр должностных инструкций персонала и положений о службах (подразделениях) фирмы.

В настоящее время идеология обеспечения качества по ИСО 9000 активно развивается в направлении расширения степени охвата сфер деятельности предприятия – тотальное управление качеством, всеобщее управление качеством и др. Целевыми установками этих систем являются не только обеспечение качества, но и непрерывное улучшение качества, обеспечение максимальной эффективности деятельности фирм за счет минимизации издержек из-за неудовлетворительного качества продукции (услуг).

Следует отметить, что развитие этих систем является продолжением исследований известного специалиста в области систем качества д-ра Арманда Фейгенбаума. Так, еще в ранних работах Фейгенбаум определяет переход от технических методов контроля качества, считавшихся в то время приоритетными, к контролю качества как методу ведения бизнеса. Тем самым он демонстрировал точку зрения администрации, подчеркивая важность человеческих отношений, ставя их во главу угла в деятельности по контролю качества.

Качество рассматривается как фактор, ставший единственной и самой важной силой, ведущей к организационному успеху и росту компании на национальном и международном рынках. Качество, по существу, является способом управления организацией, и так же, как финансы и маркетинг, стало существенным элементом современного менеджмента.

Total Quality System (всеобщая система качества), по Фейгенбауму, определяется как «согласованная в пределах всей компании и всего завода оперативная рабочая структура, документированная в эффективных, интегрированных технических и управленческих процедурах, направленная на координацию действий людей, машин и информации в компании и на заводе, наилучшим и наиболее практичным образом обеспечивает удовлетворение потребителя качеством при экономичных затратах на качество».

Затраты на качество в общем виде подразделяются на: 1) контроль качества продукции и услуг, проверки, инспекцию; 2) исправление выявленных несоответствий (внутренние потери); 3) обслуживание гарантий, претензий потребителей, санкций inspecting организаций (внешние потери); 4) профилактику, включая планирование качества, обучение персонала, совершенствование элементов системы качества.

Результатом эффективности системы качества является снижение затрат на качество.

Примечания:

1. Лобанов А.С. Управление качеством. Учебное пособие для студентов ВУЗов. М., 2009. 291 с.
2. ИСО 9000: 2000 Системы менеджмента качества – Основные требования и словарь; Романова Г.М., Нубарян Г.Д. Показатели туристского центра мирового уровня // Вестник СГУТиКД. 2007. № 1–2. С. 13–24.

УДК 339

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ ИХ ВНЕДРЕНИЯ

¹ Анна Яковлевна Начарьян

² Ирина Николаевна Маркарян

¹⁻² Российский государственный социальный университет филиал в г. Сочи
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Пластунская, 151/1
студент

² Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: tara_999@mail.ru

В статье рассматривается процесс управления качеством в сфере обслуживания, система качества услуг по ИСО 9000 применительно к гостиничной сфере.

Ключевые слова: услуга, гостиница, управление качеством, система качества.