

МЕТОДОЛОГИЯ СТАНДАРТОВ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Производство гостиничных услуг рассматривается как технологический процесс, комплекс упорядоченных хронометрированных операций с использованием определенных методов. Эти процессы прописываются в виде операционных стандартов гостиничного обслуживания.

Ключевые слова: услуга, стандарты гостиничного обслуживания, производственный процесс, операции, методы.

Постулируя гостиничной услуге ранг особого вида экономического продукта, отмечаем наличие у нее особых характеристик, присущих любым услугам. Из этого ряда характеристик выделяем одну, важную в контексте данной статьи – непостоянство качества. Наличие этой характеристики обусловлено широким участием персонала в производственном процессе каждой гостиничной услуги. Вовлечение человеческого фактора оказывает сильное влияние на неоднородность, изменчивость качества гостиничного обслуживания, что представляет одну из важнейших проблем в сфере развития гостиничного хозяйства.

«Методология – это учение об организации деятельности» [3]. Применяя данный термин к стандартизации гостиничного обслуживания, отмечаем, что, это деятельность по созданию стандартов с использованием конкретных методов и правил их написания и внедрения.

Существуют государственные методы стандартизации гостиничного обслуживания. Стандартизация – деятельность по установлению норм, правил, характеристик в целях обеспечения безопасности продукции [4]. Государственная стандартизация услуг гарантирует потребителю качественное обслуживание на предприятии, имеющем сертификат, подтверждающий соответствие услуг данного предприятия ГОСТу. Это актуально для гостиничного обслуживания, так как гостиничная деятельность не лицензируется, и у потребителя единственной гарантией качества услуг, подтвержденной государством, остается сертификат соответствия услуг данной гостиницы государственным стандартам. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» определяет требования к гостиницам любой категории [1]. Существует еще один государственный документ, стандартизирующий гостиничное обслуживание в гостиницах конкретных категорий, в нем же эти категории определяются. Это – Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, утвержденный Приказом Минспорттуризма России 25 января 2011 года. В этом документе одним из обязательных требований к гостинице любой катего-

* Ефимова Ирина Юрьевна — к.п.н, доцент кафедры туризма и гостиничного бизнеса, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, eiy_10@inbox.ru.

рии является наличие «письменных стандартов для персонала, фиксирующих функциональные обязанности и установленные правила работы» [2].

Стандарты гостиничного обслуживания индивидуальны для каждой гостиницы. Это – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания гостей, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производственных процессов в гостинице. Они могут быть разработаны как самими менеджерами предприятия, так и приглашенными специалистами. Приглашение специалистов – недешевый метод создания стандартов, однако имеет свои преимущества: специалисты, владеют методологией создания стандартов, время для разработки стандартов значительно сокращается, работа любого приглашенного специалиста в гостинице всегда стимулирует ее работу и позитивно влияет на гостиничное обслуживание.

Для того что бы стандарты гостиничного обслуживания были прописаны правильно и их внедрение было эффективным нужно учесть ряд рекомендаций. Во-первых, разделить стандарты по службам гостиницы. На пример, Стандарты гостиничного обслуживания для сотрудников рецепции, Стандарты гостиничного обслуживания для сотрудников Housekeeping, Стандарты гостиничного обслуживания для сотрудников ресторана гостиницы. Во-вторых, внутри каждого подразделения выделить:

- 1) стандарты соблюдения норм и правил поведения сотрудников, внутри-корпоративного стиля и культуры данного гостиничного предприятия;

- 2) стандарты внешнего вида сотрудников данного подразделения гостиничного предприятия;

- 3) стандарты гостиничного продукта, производимого в конкретном подразделении гостиницы (на пример, в службе приема и размещения – стандарт папки гостя, в Housekeeping – стандарт комплектации чайной станции в номере, в ресторане – стандарт меню (внешний вид);

- 4) операционные стандарты:

- а) стандарты производственных процессов;

- б) стандарты поведения в чрезвычайных ситуациях (к ним же можно отнести и конфликты, жалобы, вип-клиенты);

- в) стандарты работы с документами.

Подробнее рассмотрим стандарты производственных процессов. Производство каждой гостиничной услуги можно представить в виде технологии, то есть совокупности (комплекса) процессов, операций, методов, используемых для ее производства. На пример, гостевой цикл – совокупность производственных процессов – бронирования, заезда гостя, проживания гостя, выезда гостя. Рассмотрим второй этап (процесс) – заезд гостя. На этом этапе администратор производит четыре производственные операции – приветствие, регистрация, информирование, размещение (сопровождение в номер). Методы, используемые при приветствии: положение стоя, улыбка, произнесение фразы «Доброе утро». Пример стандарта производственного процесса «Заезд гостя».

1. Немедленно, даже если все работники заняты, осуществить визуальный контакт с гостем, улыбнуться.

2. Полная процедура заселения длится не более 5 минут.
3. Встречать гостя в теплой и дружелюбной обстановке.
4. Уточнить имя гостя, если оно не было установлено на этапе подготовки к заезду или при бронировании. Использовать его в разговоре минимум один раз.
5. Приготовить регистрационную карту гостю заранее со всей информацией, данной во время бронирования. Вся информация на регистрационной карте должна быть верной.
6. Попросить паспорт гостя, сверить информацию регистрационной карты с паспортом. Вернуть паспорт.
7. Уточнить дату выезда.
8. Сообщить стоимость проживания в номере и уточнить форму и время оплаты, если номер не оплачен.
9. Предложить расписаться гостю в регистрационной карте.
10. Проинформировать гостя кратко об основных правилах проживания и сообщить, где с ними можно подробно ознакомиться. Сообщить внутренний номер рецепции.
11. Активировать ключ-карту. Выдать гостю ключ.
12. Пожелать приятного отдыха и времяпрепровождения в гостинице.
13. В случае если номер к приезду гостя не готов, показать место, где можно присесть подождать и предложить напитки.

Рассмотрим стандарты производственных процессов в Housekeeping. Производственными процессами в этом подразделении являются все типы уборки номеров: уборка по выезду гостя, текущая, генеральная, вечерняя подготовка номера, экспресс-уборка. Операциями являются этапы уборки, проводимые в определенной последовательности: проветривание, уборка кровати, удаление пыли. Методы при каждой операции используются определенные: на пример, в операции уборки кровати при производственном процессе «текущей уборки» – метод встряхивания, натягивания постельного белья, при производственном процессе «уборки по выезду» – метод смены постельного белья. Или методы удаления пыли с пола зависят от напольного покрытия номера: влажной ветошью или пылесосом.

Представляя каждый производственный процесс в виде комплекса операций и методов в определенной последовательности, мы прописываем каждый операционный стандарт. Это облегчает процесс внедрения стандарта: персоналу легко понять, выучить и использовать стандарт. Таким образом, производство каждой гостиничной услуги рассматриваем как производственный процесс. Каждый процесс представляем в виде операций. Распределяем очередность выполнения операций, хронометрируем их. Определяем методы выполнения каждой операции (вербальные, невербальные), конкретно описываем каждый метод.

Многие компании определяют качество как соответствие стандартам и нормативам. Такой подход хорошо работает на операционном уровне производства услуг, особенно там, где могут возникать проблемы с определением потребностей гостей, но он опасен на высшем уровне менеджмента. На этом

уровне руководителям важно понимать, что соответствие стандартам является только одним из условий достижения высокого качества.

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги: Средства размещения [Текст]: Дата введения 2008-12-18 / Госстандарт РФ. – Изд. Офиц. – М.: ИПК Изд. – во стандартов, 2008.
2. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» [Текст]: офиц. текст [принят от 25 января 2011 г. № 35]. – С. 24.
3. Новиков А.М. Методология : учеб.-метод. пособ. / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. – М. : СИНТЕГ, 2007. – 324 с.
4. Чернышева А. В. Организация и управление гостиничным бизнесом / А. В. Чернышева. - М. : Издательский дом «Альпина», 2009. – 212 с.