

Управление качеством предоставляемых услуг

План:

- 1.** Требования к обслуживающему персоналу ГРХ
 - 2.** Качество услуги как объект управления
 - 3.** Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг
 - 4.** Культура обслуживания на предприятиях ГРХ
-

Требования к обслуживающему персоналу гостиниц можно условно разделить на 4 группы:

- 1.** Квалификация (для всех категорий гостиниц)
 - 2.** Поведение
 - 3.** Медицинские требования
 - 4.** Униформа
-

Общие требования, предъявляемые к персоналу предприятий питания:

- Повара, официанты, метрдотели принимаются на конкурсной основе
 - Метрдотели, официанты, бармены должны знать не менее одного из европейских языков.
 - Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация
 - Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка
 - Все работники должны быть одеты в форменную, специальную или санитарную одежду и обувь
-

- Все работники должны носить личный значок с эмблемой предприятия, должностью, фамилией и именем.
 - Форменная одежда метрдотеля должна отличаться официальной отделкой или включением в комплект фрака или смокинга.
 - Работники обслуживающего персонала должны быть внешне аккуратными, бодрыми и иметь подтянутый вид.
 - Работники, обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с посетителями.
 - Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.
 - Работники кухни, технических служб и вспомогательного персонала (уборщики) не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде
-

Существуют различные подходы к толкованию понятия "качество услуги". Наиболее употребляемым является определение, данное в Международном стандарте ИСО 8402-94 "Управление качеством и обеспечение качества. Словарь":

- **"Качество услуги** — это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности".
 - В МС ИСО 8402-94 также принят термин **"качество обслуживания"**, которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.
-

К важнейшим *характеристикам услуги*, обеспечивающим ее способность удовлетворять определенные потребности, относятся:

- надежность;
 - предупредительность;
 - доверительность;
 - доступность;
 - коммуникативность;
-

Качество услуги с точки зрения потребителя

При оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить.

Ожидаемая услуга представляет из себя ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другим стандартом сравнения.

- Потребляемая услуга как воспринимаемое качество подчинена эффектам отборочного восприятия, приспособления и исправления воспринимаемого.
- *Отборочное восприятие* означает, что одна и та же услуга воспринимается всеми ее потребителями по-разному, вследствие индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги.

Для потребителя качество услуги состоит из трех составляющих:

- *Базовое (основное) качество* — это совокупность тех свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся
 - *Требуемое (ожидаемое) качество* — это совокупность технических и функциональных характеристик услуги. Они показывают, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем.
 - *Желаемое качество* представляет для потребителя неожиданные ценности предлагаемой ему услуги, о наличии которых он мог только мечтать, не предполагая возможности их реализации.
-

С точки зрения удовлетворения потребностей клиентов особый интерес представляет предложенная американскими учеными Кедоттом и Тердженом *типология элементов обслуживания*. В результате изучения потребностей, оказывающих влияние на принятие решения клиентов о приобретении услуг, этими учеными были выделены четыре группы элементов обслуживания:

- критические
 - нейтральные
 - приносящие удовлетворение;
 - разочаровывающие.
-

К понятию "качество услуги", которое позволяет всесторонне оценить деятельность предприятий гостеприимства, примыкает понятие "**относительное качество**", являющееся отправным в разработке общей стратегии качества, ориентированного на потребителя.

Характеристики относительного качества:

- возможность сравнения с услугами самых сильных конкурентов;
 - возможность рассмотрения с точки зрения потребителя;
 - независимость от структуры цен на предприятии;
 - возможность охвата не только материальных, но и нематериальных услуг, включая поведение персонала.
 -
-

Понятие "качество услуги" также можно рассматривать как комплекс, состоящий из следующих частей:

- *Качество потенциала, или техническое качество,* состоит из критериев, относящихся к производственному состоянию предприятий ГРХ
 - *Функциональное качество — это качество процесса* предоставления услуг, когда происходит непосредственное взаимодействие с персоналом (бронирование номера, столика, оформление в рецепции, барной стойки, сопровождение в номер, доставка багажа, предоставление различных услуг и т.д.).
 - *Социальное качество — это качество культуры,* которое формируется поведением и позицией сотрудников ГРХ по отношению к гостям.
-

- **Стандартизация** — это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда.
 - **Цель стандартизации** — достижение оптимальной степени упорядочения в той или иной области посредством широкого и многократного использования установленных положений, требований, норм для решения реально существующих, планируемых или потенциальных задач.
-

- **Объект стандартизации** — услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т.п. Стандартизация может касаться либо объекта в целом, либо его отдельных составляющих (характеристик).
 - **Область стандартизации** — совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации. Например, гостиничная индустрия является областью стандартизации, а объектами стандартизации могут быть конкретные гостиничные услуги: услуги по оформлению и размещению гостей, услуги горничной по уборке номеров, услуги питания и т.д.
-

В зависимости от уровня, на котором осуществляется стандартизация, различают:

- *международную стандартизацию* — деятельность, открытую для соответствующих органов любой страны;
 - *региональную стандартизацию* — деятельность, открытую только для соответствующих органов государств одного географического, политического или экономического региона мира;
 - *национальную стандартизацию* — стандартизацию в одном конкретном государстве. В свою очередь национальная стандартизация может осуществляться на разных уровнях: на государственном, отраслевом, в том или ином секторе экономики, на уровне ассоциаций, объединений, предприятий.
-

- **Стандарт** — это нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.
 - В стандарте устанавливаются для всеобщего и многократного использования общие принципы, правила, характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.
 - Стандарт должен быть основан на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлен на достижение оптимальной пользы для общества.
-

- **Документ технических условий устанавливает** технические требования, которым должна удовлетворять услуга (продукция, процесс).
 - В документе технических условий должны быть указаны, в случае необходимости, процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования.
 - **Свод правил** — документ, рекомендуемый технические правила или процедуры проектирования, изготовления, обслуживания, эксплуатации.
 - **Регламент** — документ, содержащий обязательные правовые нормы и принятый органом власти.
-

- *Сертификация* — процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям
 - Под третьей стороной понимается лицо или орган, признанный независимым ни от производителя услуг (первой стороны), ни от их потребителя (второй стороны).
 - Сертификацию услуг осуществляют органы по сертификации, аккредитованные в центральном (национальном) органе.
 - Функции органа по сертификации услуг могут выполнять предприятия и организации, отвечающие требованиям независимости и компетентности и имеющие не менее двух экспертов-аудиторов.
-

В общем виде *систему сертификации* составляют:

- центральный орган, который управляет системой, проводит надзор за ее деятельностью и может передавать право на проведение сертификации другим органам;
 - правила и порядок проведения сертификации;
 - нормативные документы, на соответствие которым осуществляется сертификация;
 - процедуры (схемы) сертификации;
 - порядок инспекционного контроля.
-

Сертификация может носить обязательный и добровольный характер.

- *Обязательная сертификация* осуществляется на основании законов и законодательных положений и обеспечивает доказательство соответствия услуг гостеприимства требованиям технических регламентов, обязательным требованиям стандартов. Обязательные требования относятся к безопасности, охране здоровья людей и окружающей среды.
 - *Добровольная сертификация* проводится по инициативе юридических или физических лиц на договорных условиях между заявителем и органом по сертификации в системах добровольной сертификации.
-

- **Культура обслуживания** — это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений.
 - Культура обслуживания диктуется политикой предприятия, поддерживается системой поощрений персонала обслуживания и рядом других мероприятий.
 - Проявление высокой культуры обслуживания определяется через поведение персонала, который четко знает, как действовать в любой ситуации и что от него ожидают клиенты и руководство, а также тем, что высокая культура делает всех работников целеустремленными и заставляет с уважением относиться к своему предприятию.
-

Культура обслуживания — это сложное комплексное понятие, слагаемыми которого являются:

- безопасность и экологичность при обслуживании;
 - эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания и проживания
 - наличие достаточного количества столовой посуды, приборов, столового белья, спального белья, инвентаря, комплектующих для номеров и т.д.
 - знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;
 - знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей
 - знание специальных правил предложения и отпуска различных блюд и напитков, а также технических навыков и приемов их подачи;
 - знание основных правил сервировки стола
 - знание основных правил приема и выезда гостей в гостинице и т. д.
-