

Кашицына Ангелина Михайловна

студентка

Научный руководитель

Суетин Илья Николаевич

д-р ист. наук, канд. пед. наук, доцент, профессор

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

**РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА:
МЕХАНИЗМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ**

Аннотация: качество предоставления услуг является важным показателем деятельности сервисного предприятия. В статье рассмотрены нормативно-правовые аспекты регулирования сферы услуг и обеспечения качества сервиса в России на современном этапе, представлены направления работы гостиничных предприятий, улучшающих качество обслуживания клиентов.

Ключевые слова: услуга, качество услуг, нормативно-правовые аспекты качества услуг, индустрия гостеприимства.

Деятельность в сфере услуг в Российской Федерации на современном этапе преобладает над другими секторами экономики. Это обусловлено такими факторами, как технический прогресс, переплетение сферы услуг и материального производства и др. Динамичность развития данной сферы приводит к необходимости совершенствования правовой базы. В области предоставления гостиничных услуг зачатую возникает проблема, связанная с некачественным обслуживанием клиентов, что требует дополнительного регулирования со стороны руководителей сервисных организаций.

Вышеперечисленные аспекты являются причиной актуальности проведения исследований сферы сервиса, а именно – сферы обслуживания клиентов.

Цель данной статьи – выявление эффективных механизмов правового регулирования сферы гостиничных услуг, способствующих обеспечению и повышению их качества.

Услуга – результат деятельности сервисного предприятия, который направлен на получение полезного результата для клиента.

Нормативно-правовая регламентация сферы услуг определяется несколькими аспектами [2].

1. В процессе оказания услуг используются материально-технические объекты. По данной причине организации сферы обслуживания вступают в правовые отношения с предприятиями по оказанию услуг аренды, поставки, по договору подряда.

2. При оказании услуг клиентам сервисное предприятие вступает в договорные отношения с клиентом. Эти отношения выражаются в договорах купли-продажи, подряда и др. Данные соглашения регулируются нормами гражданского права.

3. Организации сервисной деятельности вступают в отношения с органами управления, которые на административном уровне устанавливают нормы и требования в сфере обслуживания населения.

Кроме регулирования отношений сторон по оказанию различных услуг органы власти осуществляют прямое государственное регулирование. Данное воздействие органов государственной власти на организации, оказывающие различные виды услуг, осуществляется с помощью ряда средств [2]:

- государственная стандартизация и сертификация различных видов услуг;
- лицензирование экономической деятельности;
- регулирование цен;
- определение мер антимонопольного характера к организациям-монополистам;
- установление требований к уровню образования и квалификации специалистов сферы услуг.

Одним из аспектов анализа деятельности по оказанию услуг на предприятиях сферы сервиса является их качество.

Качество предоставляемого обслуживания является важным показателем деятельности гостиничного предприятия. Высокий уровень качества обслуживания обеспечивает имидж организации и выбор клиентом данного предприятия для получения каких-либо услуг. Управление качеством – важное направление деятельности в работе организации, так как высокий уровень обслуживания предоставляемых услуг позволяет компании быть конкурентоспособной в условиях рыночной экономики. Организации сервисной деятельности не являются исключением. В настоящее время количество сервисных организаций увеличилось, возросла занятость в сфере обслуживания, расширился ассортимент предлагаемых услуг, обострилось соперничество между предприятиями. Отечественные предприятия стремятся занять устойчивое положение на рынке. Поэтому всё более важную роль играет обеспечение высокого уровня качества услуг.

Определения качества услуг и их различные аспекты имеют нормативно-правовую основу.

В Государственном стандарте РФ «Услуги населению» (ГОСТ Р 50646–2012. Услуги населению. Термины и определения) устанавливаются понятия в области качества и менеджмента услуг [1].

1. Качество услуги – соответствие характеристик услуг требованиям согласно документам.
2. Качество обслуживания – характеристики процесса и обслуживания, которые обеспечивают удовлетворение пожеланий клиентов.
3. Уровень качества услуги – характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.
4. Оценка качества услуг – определение показателей качества услуг с учетом достоверности и/или точности количественных значений.
5. Контроль качества услуг – деятельность по определению значений показателей качества услуг с помощью наблюдения и измерения и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

б. Менеджмент качества услуг – деятельность организации для обеспечения необходимого уровня качества услуг.

Рассмотрим особенности нормативно-правового регулирования оказания услуг на примере сферы гостеприимства.

В сфере гостеприимства в РФ система классификации гостиниц осуществляет контроль гостиниц и других средств размещения на соответствие необходимым нормам и стандартам в соответствии с категорией гостиницы и других средств размещения [4].

Также предоставление гостиничных услуг в РФ осуществляется согласно такому документу, как Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (данный документ утверждён Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085), а также в соответствии с Гражданским кодексом РФ [4].

С целью обеспечения высокого качества гостиничных услуг организациям в сфере гостеприимства необходимо осуществлять работу в следующих направлениях [3]: разработка стандартов качества обслуживания гостей; повышение квалификации сотрудников в соответствии с квалификационными требованиями стандарта работы сотрудников гостиницы; разработка и применение системы мотивации сотрудников гостиницы; изучение отзывов клиентов.

Таким образом, деятельность предприятия индустрии гостеприимства осуществляется в соответствии с определёнными нормативно-правовыми актами, которые устанавливают требования к качеству предоставляемых услуг. Организации сервисной деятельности с целью обеспечения необходимого качества обслуживания проводят мероприятия в таких направлениях работы, как обучение и мотивация сотрудников, изучение мнения клиентов и учёт их пожеланий в работе организации, разработка стандартов качества.

Совершенствование нормативно-правовой базы в данной области позволит в дальнейшем улучшить качество обслуживания в индустрии гостеприимства.

Список литературы

1. ГОСТ Р 50646–2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 №1612-ст) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=STR&n=18289#IGOjRrTfjTVTRAk9> (дата обращения: 07.11.2023).
2. Волкова А.А. Нормативно-правовые аспекты деятельности предприятий обслуживания населения / А.А. Волкова // Учётные записки Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. – 2011. – №4. – С. 42–43 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/normativno-pravovye-aspekty-deyatelnosti-predpriyatij-obsluzhivaniya-naseleniya/viewer> (дата обращения: 07.11.2023).
3. Морозова Л.С. Влияние качества обслуживания на эффективность деятельности предприятий индустрии гостеприимства / Л.С. Морозова, А.А. Земскова // Сетевой научный журнал. – 2017. – №2. – С. 108 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-kachestva-obsluzhivaniya-na-effektivnost-deyatelnosti-predpriyatij-industrii-gostepriimstva/viewer> (дата обращения: 07.11.2023).
4. Правовое регулирование гостиничной деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://zakon.ru/blog/2015/12/17/pravovoe_regulirovanie_gostinichnoj_deyatelnosti_v_rossijskoj_federacii (дата обращения: 07.11.2023).