

Асланян Кристина Владимировна

студентка

Научный руководитель

Щеглова Алёна Евгеньевна

канд. пед. наук, доцент

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

г. Ульяновск, Ульяновская область

МОНИТОРИНГ ПЕРСОНАЛА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ

Аннотация: персонал является ключевым элементом, который обеспечивает качество и эффективность деятельности организации. Актуальной задачей в гостиничном сервисе является задача мониторинга персонала как фактора повышения качества предоставляемых услуг.

Ключевые слова: качество услуг, гостиничный сервис, мониторинг персонала.

Актуальность темы заключается в том, что персонал на предприятиях индустрии гостеприимства является ключевым элементом, который обеспечивает качество и эффективность деятельности организации. На предприятиях гостиничного сервиса от квалификации, коммуникативных качеств и дисциплинированности сотрудников зависит успех работы организации в экономико-финансовой сфере.

Следовательно, актуальной является задача мониторинга персонала как фактора повышения качества предоставляемых услуг.

В документе ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению Модель обеспечения качества услуг качество услуги является совокупностью характеристик услуги, которые определяют её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента [1].

Понятия «качество» также имеет следующие определения:

Качество – это правильно определенные потребности клиентов. Здесь принимается во внимание концепция, согласно которой необходимо предоставлять продукты и услуги, которые соответствуют потребностям клиента [5].

Качество – это правильно оказанные услуги. Здесь комбинируется две концепции: услуги должны не только соответствовать потребностям клиента (технический аспект), но и вся система обслуживания должна быть сформирована таким образом, чтобы обеспечивать и удобство клиента, и хорошие межличностные отношения персонала. В данном значении качество – это основа компетентности [5].

Одним из основных документов, который регламентируют услуги, является международный стандарт ИСО 9004-2-91 «Административное управление качеством и элементы системы качества». Услугам посвящена часть 2 «Руководящие указания по услугам». Также существует национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. №253-стр.), введенный 1 июля 2004 г. [2].

Организация мониторинга персонала гостиничного предприятия – это создание целей, функций, организационной структуры управления персоналом, вертикальных и горизонтальных многофункциональных связей руководства и специалистов в ходе обоснования, формирования, принятия и осуществления решений.

Качественный сервис является важным инструментом, который позволяет организациям быть конкурентноспособными. Высокий уровень качества предоставляемых услуг означает соответствие стандартам гостиничного обслуживания, предугадывание и выполнение потребностей гостей, предоставление уютной и комфортной атмосферы, а также обслуживание высококвалифицированными сотрудниками, которые всегда прикладывают максимум усилий, чтобы сделать проживание гостя незабываемым [3].

Анализ сущности и природы гостиничного сервиса позволяет выделить две группы факторов, которые влияют на качество гостиничных услуг. Первая группа факторов объективно связана с характеристиками внутренней среды конкретной гостиничной организации, вторая – определяется состояниями и воздействиями внешней среды. Совершенствование внутренних факторов, влияющих на качество обслуживания гостей, является одной из главных задач гостиницы. К внутренним факторам можно отнести порядки, традиции, предприятия гостиничного сервиса, личностные качества и профессионализм сотрудников, состояние материально-технической базы гостиницы, строгое соблюдение стандартов обслуживания, контроль качества работы всех подразделений гостиницы, использование новейших технологий, создание атмосферы гостеприимства.

Во-первых, должен проводиться справедливый процесс подбора и расстановки кадров, что подразумевает под собой набор персонала строго по профессиональным качествам.

Во-вторых, руководство должно чётко формулировать должностные инструкции каждого сотрудника и критерии оценки выполнения норм и стандартов, во избежание неправильного или двойственного толкования работниками их служебных обязанностей.

В-третьих, сотрудники должны знать систему и критерии повышения квалификации, критерии и условия продвижения по служебной лестнице. Руководство должно грамотно выстраивать систему мотивации работников, регулярно проводя анкетирование на предмет удовлетворённости работников условиями труда, атмосферой в коллективе, уровнем оплаты труда, прочими условиями, и принимать управленческие решения по построению карьерной лестницы сотрудников, учитывая факторы, наиболее мотивирующие персонал к повышению качества работы. Для мотивации сотрудников должна быть разработана программа поощрений.

В-четвертых, руководство должно обеспечить постоянное повышение квалификации своих сотрудников с целью поддержания их знаний на актуальном

уровне и внедрения новых тенденций на свое предприятие (лекции, курсы, стажировки, мастер-классы).

В-пятых, с целью улучшения атмосферы и сплочения коллектива должны проводиться командообразующие мероприятия. Ведь взаимосвязь между сотрудниками – это важный фактор, который влияет на эффективность работы. Чем лучше сотрудники понимают друг друга, тем слаженнее они будут выполнять свои обязанности на рабочем месте [4].

Персонал является ключевым элементом, который обеспечивает эффективность и качество деятельности предприятия. Актуальной задачей в гостиничном сервисе является задача мониторинга персонала как фактора повышения качества предоставляемых услуг. Мониторинг персонала на гостиничном предприятии включает в себя такие мероприятия, как формулирование должностных инструкций, разработка программы мотивации сотрудников, повышение квалификации работников, командообразующие мероприятия.

Список литературы

1. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200104957> (дата обращения: 11.04.2024).

2. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200032446> (дата обращения: 11.04.2024).

3. Жукова М.А. Модели и факторы повышения качества обслуживания клиентов в сфере гостеприимства / М.А. Жукова, В.А. Жуков, А.Д. Чудновский // Инновации и инвестиции. – 2022. – С. 47 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/modeli-i-factory-povysheniya-kachestva-obsluzhivaniya-klientov-v-sfere-gostepriimstva/viewer> (дата обращения: 11.04.2024).

4. Огурцова Ю.Н. Роль персонала в эффективности деятельности гостиничного предприятия / Ю.Н. Огурцова // Инновационная наука. – 2022. – С. 31–32 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol->

personala-v-effektivnosti-deyatelnosti-gostinichnogo-predpriyatiya/viewer (дата обращения: 11.04.2024).

5. Понятие качества гостиничного обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/407231/page:3/> (дата обращения: 11.04.2024).