УДК 338. 47
ББК 65. 432
Б 49

Берлин Сергей Игоревич, *доктор экономических наук, профессор, проректор по науке и аспирантуре Института экономики, права и гуманитарных специальностей, т.: 89184447070, e-mail: inep@mail.kuban.ru;*

Михайлов Сергей Алексеевич, *преподаватель, соискатель кафедры экономической теории, экономики и управления, Институт экономики, права и гуманитарных специальностей.*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

(рецензирована)

В статье рассматривается сущность и предлагаются новые критерии оценки качества гостиничных услуг как инструмента устойчивого развития гостиничного комплекса. Анализируется авторская двухконтурная модель управления качеством гостиничных услуг.

Ключевые слова: управление качеством, устойчивое развитие, гостиничные услуги, критерии оценки

Berlin Sergey Igorevich*, Doctor of Economics, professor, pro-rector for Science and Postgraduate Education of the Institute of Economics, Law and Humanities, tel.: 89184447070, e-mail: inep@mail.kuban.ru;*

Mikhaylov Sergey Alexeevich*, lecturer, competitor of the Department of Economic Theory, Economics and Management, Institute of Economics, Law and Humanities.*

IMPROVING QUALITY EVALUATION CRITERIA OF HOTEL SERVICES

(*reviewed)*

This article discusses the nature and proposes new criteria for assessing the quality of hotel services as a tool for sustainable development of the hotel complex. The author's dual-control model of quality of hotel services has been analyzed.

Keywords: quality management, sustainable development, hotel services, the evaluation criteria.

Исходя из широты необходимых к выполнению в рамках системы функций, распределения участия в решении задач стратегического и тактического характера, расширения набора методов и инструментов управления качеством гостиничных услуг, основываясь на принципах построения [1], нами предлагается модель двухконтурной системы управления качеством гостиничных услуг, обеспечивающая реализацию целевых установок заинтересованных уровней управления и их активное взаимодействие между собой (рис. 1).

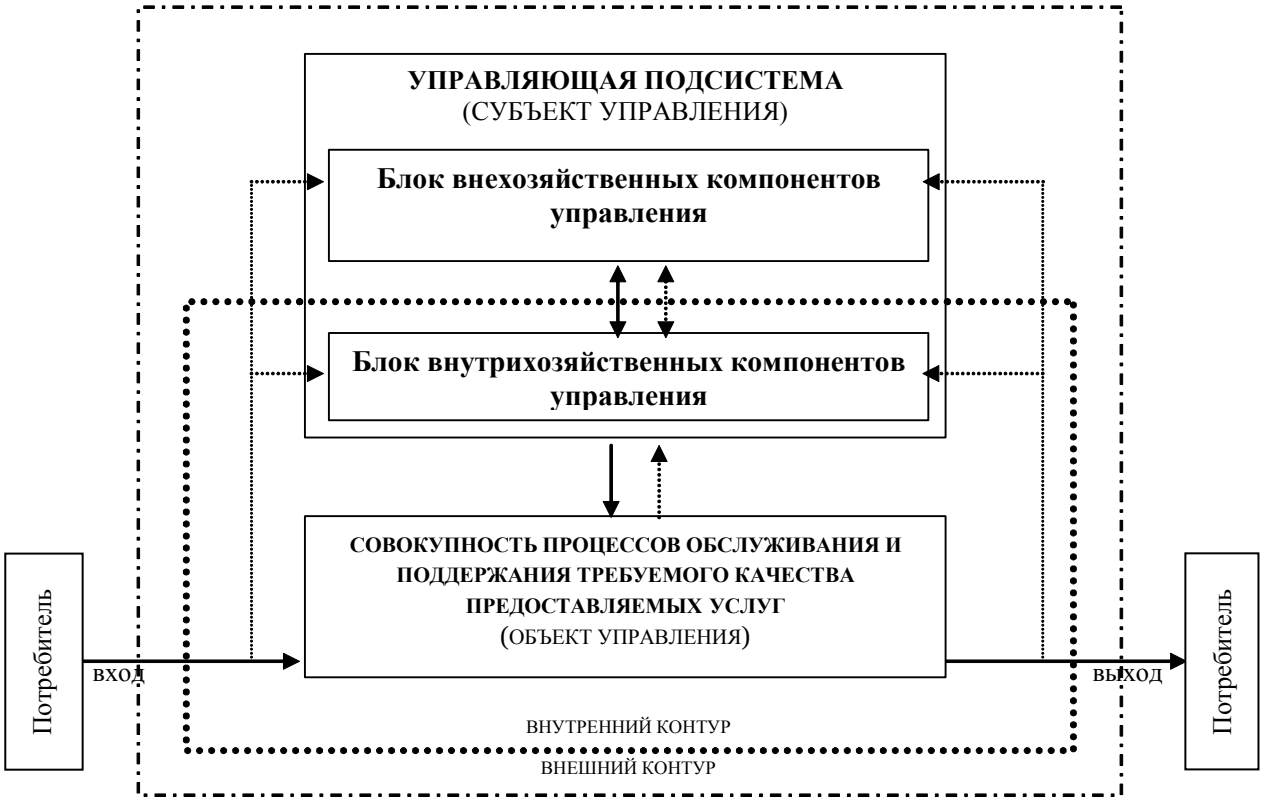

Рис. 1. Двухконтурная модель управления качеством гостиничных услуг

Указанные блоки субъекта системы управления качеством гостиничных услуг выступают как подсистемы более низкого порядка, а система в целом как отдельный элемент более высокого порядка. Взаимодействие блоков управления, осуществляется на основе двусторонних связей, предполагающих возможность их взаимного влияния в рамках собственной компетенции (сплошные стрелки на схеме). Пунктиром на схеме показана обратная связь, осуществляемая не только на основе последующего, но так же предварительного и текущего контроля параметров объекта управления, направленных на снижение инерционности системы.

Компоненты сферы администрирования рассматриваются нами как структуры концентраторы и трансляторы управленческих воздействий, обеспечивающие координацию и согласование действий элементов системы.

Отдельные гостиничные организации, как самостоятельные субъекты хозяйствования, совместно с существующими государственными и негосударственными уполномоченными структурами соответствующего уровня в представлении автора наделяются полномочиями непосредственной реализации и первичного контроля результирующих параметров и состояний объекта системы [2].

Данное предположение является логическим продолжением развития парадигмы рассмотрения региона (территории) как квазикорпорации – крупного субъекта собственности и экономической деятельности, которая становится участником конкурентной борьбы.

Таким образом, формируется единая подсистема субъекта управления, позволяющая взаимоувязать требования к качеству услуг, исходящие от разнородных компонентов различных уровней. Вместе с тем, функционирование отдельных элементных групп подсистемы субъекта управления в различных организационно-правовых средах является объективной предпосылкой необходимости рассмотрения взаимодействий и связей в системе гостиничного хозяйства [3].

Проведенное исследование параметров функционирования и развития гостиничного хозяйства, анализ результатов социологического опроса менеджеров гостиничных организаций и экспертов органов местного самоуправления г. Туапсе и Туапсинского района, позволили определить факторы, направленные на ликвидацию имеющегося комплекса проблем территориального управления качеством гостиничных услуг и обеспечивающие его стабильное и поступательное развитие. Это несет в себе возможность эффективного планирования и

формирования ориентации хозяйствующих субъектов отрасли средств размещения на рациональное использование располагаемых ресурсов и реализацию принципа оказания качественных гостиничных услуг как массового, придания ему статуса объекта всеобщих интересов.

Считаем, что в контексте выделенных мероприятий должна быть осуществлена подготовка существующей и создана новая инфраструктура управления качеством гостиничных услуг, обеспечивающая производственно-техническую, кредитно-финансовую, правовую, кадровую и информационную поддержку.

Ставя результативность процесса функционирования системы управления качеством в зависимость от эффективности осуществления полного замкнутого цикла целенаправленных взаимодействий и воздействий субъекта на объект, автором выдвигается гипотеза о возникновении требования унификации и стандартизации управленческой деятельности, а так же конкретизации нормативных результатов и последствий некачественного выполнения поставленных задач отдельными компонентами, так и системой в целом. Рассматривая в качестве технологической основы осуществления управляющих действий информацию, формируемую на основе постоянной диспозиции основных элементных групп и компонентов системы управления, при этом мы выделяем последнюю в роли необходимой составляющей эффективного функционирования механизма управления качеством гостиничных услуг.

С нашей точки зрения, результативность системы управления качеством гостиничных услуг, необходимость формирования которой рассматривается с позиций обеспечения реализации согласованных организационно-управленческих и программно-методических решений, определяется синергетическим эффектом осуществляемых в ее рамках межуровневых и межкомпонентных взаимодействий, направленных на достижение определенного состояния объекта управления (структуры и процессов обслуживания и обеспечения качества). При этом, экономическая эффективность функционирования как отдельных компонентов, так и их совокупности в целом, может отражаться соотношением затрат на реализацию частных и общих задач в рамках системы и полученных в конечном итоге результатов, имеющих денежное выражение. Однако, экономические показатели, с точки зрения автора, не могут рассматриваться в качестве основных для оценки результативности функционирования системы управления качеством гостиничных услуг, так как имеют недостаточное для этого информационное содержание, по сути дела ограниченное контролем параметров ресурсоемкости. Логически целесообразным измерителем эффективности системы, с точки зрения автора, является достижение желаемого, необходимого и возможного уровня качества объекта управления с учетом конкретных условий развития научно-технического прогресса, производительных сил и культуры потребления. Предыдущий тезис математически может быть формализован как:

$$F(X(t)) \rightarrow F(X(t))_{max} \quad (1),$$

где F(X(t)) – значение функции качества множества параметров гостиничной услуги, процессов его обеспечения и отношений между этими элементами (X) в момент времени t.

По своей природе, функция качества F(X(t)) определяется множеством статических и динамических переменных, взаимодействие которых носит зачастую вероятностный характер.

В нашем представлении, является обоснованным говорить о необходимости создания некой методики математической оценки качества множества переменных (X), применительно к конкретным уровням управления качеством в целях конкретизации и последующей концентрации необходимых управленческих воздействий.

Первоочередным этапом данного процесса, по нашему мнению, видится формализация параметров (X), максимально возможно характеризующих состав и параметры гостиничной услуги, в том числе применительно к выделяемым в составе гостиничного хозяйства классификационным группам.

Так как в рамках совокупностей гостиничных организаций, разброс индивидуальных значений показателей I_t может быть достаточно велик, то с учетом вышеприведенных формул может быть исчислен отдельно по каждой группе параметров следующий средний индекс уровня качества параметров гостиничных услуг:

$$\bar{I} = \frac{\sum_{t=1}^{M} I_t}{M} \quad (2);$$

где $t \in [1;M]$, M – количество организаций удовлетворяющих условиям:

$$I_t \in \frac{\sum I_t}{T} \pm 3\sqrt{\frac{\sum (\frac{\sum I_t}{T} - I_t)^2}{T}} \quad (3).$$

Используя инструменты факторного анализа, органы управления и контроля качества услуг, а также органы защиты прав потребителей, имеют возможность конкретизировать и концентрировать управленческие усилия по коррекции качества отдельных параметров, а также делегировать полномочия по сферам компетенции в зависимости от степени управляемости конкретных параметров.

Литература:

1.Всеобщий менеджмент качества / Под ред. проф. Глудкина О.П.. – М.: Специальная литература, 1996. – 516 с.

2.Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация гостиничного сервиса. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 256 с.

3.Линн Вандер Вагген. Гостиничный бизнес. – М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 2010. – 334 с.

References:

1. Total Quality Management / Ed. Prof. Gludkina O.P. - M.: Special Literature, 1996. - 516 p.

2. Dekhtyar G.M. Licensing and certification of hotel services. – M.: Finances and Statistics, 2009. - 256 p.

3. Lynn Van der Waggen. The hotel business. – M.: G.V. Plekhanov REA, 2010. - 334 p.