

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОГО В МАЛЫХ ОТЕЛЯХ

Освещаются проблемы управления качеством сервиса в малых отелях России. Дано определение малым отелям и их отличие от мини-отелей. Отмечено неуклонное увеличение количества малых отелей, но в большинстве случаев это сопряжено со снижением качества сервиса. Главная проблема низкого уровня сервиса малых отелей – отсутствие их классификации. Выдвинут тезис о необходимости проведения анализа организации управления качеством в малых отелях и создания единой системы классификации малых отелей России.

Ключевые слова:

управление, сервис, качество, малый отель, классификация.

Гостиничный бизнес – одна из наиболее быстро развивающихся отраслей, на которую приходится около 6% мирового валового национального продукта и около 5% всех налоговых поступлений [1].

Гостиничный бизнес является в настоящее время привлекательным как для крупных, так и для мелких организаций. Популярностью пользуются не только объекты, которые требуют многомиллионных затрат, но и так называемые малые отели, которые получили большое развитие в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.

Так, согласно данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам администрации Санкт-Петербурга, уже в 2009 г. увеличилось количество 4-х и 5-звездочных отелей (табл. 1). Количество 3-звездочных отелей в 2009 г. сократилось за счет того, что большинство из них стало относиться к малым отелям. В 2011 г. на рынок Санкт-Петербурга вышли крупные гостиничные операторы Starwood Hotels&Resorts (бренд «W») и Four Seasons Hotels&Resorts; расширил свое присутствие на рынке InterContinental Hotels Group (IHG), введя в эксплуатацию 2 новых гостиницы [2; 7].

В 2012 г., согласно реализуемым в Санкт-Петербурге инвестиционным проектам в сфере развития гостиничной инфраструктуры, планируется ввести в эксплуатацию 11 гостиниц с общим номерным фондом более 1 400 номеров [7].

Размещение – самый важный элемент туризма. В наше время существует много разновидностей мест размещения: отели, мотели, ротели, малые отели, бутик-отели и т.п. В данной статье будут рассматриваться вопросы, касающиеся управления малыми отелями.

Управление – это процесс, который включает в себя планирование, органи-

зацию, мотивацию и контроль. Только, если все эти действия будут проводиться совместно и будут взаимосвязаны, могут достигаться поставленные цели [5]. Может показаться, что управление малыми отелями несложно: маленький состав служащих, небольшое помещение, небольшая вместимость. На самом деле это не так. Управление малыми отелями кардинально отличается от управления крупными гостиницами, но иногда проблем здесь возникает еще больше.

Малый отель – это гостиница с количеством номеров менее 100, а в России – менее 50. Мини-отель представляет собой отель, имеющий от 3 до 30 номеров, и в котором предоставляется не весь набор услуг. Bed&Breakfast и Guest House так же можно назвать мини-отелями. К первым относят отели, предлагающие только ночлег и завтрак, а ко вторым – гостевые дома, большей частью управляемые семьей. Чаше используется термин «малый отель». Даже в английском языке не говорят «mini-hotel», а используют «small hotel». Для малого отеля всегда характерен хороший сервис и необходимый набор услуг. В хорошем малом отеле гость всегда чувствует себя комфортно, как дома. Значительной разницы между рассматриваемыми понятиями нет. Встречаются мини-отели на 40 номеров и малые отели на 15.

По данным Комитета по инвестициям и стратегическим проектам администрации Санкт-Петербурга, в 2009 г. номерной фонд 4-х и 5-звездочных, а также малых отелей увеличился по сравнению с 2008 г., а номерной фонд 3-звездочных отелей уменьшился, что связано с тем, что большинство из них стали относиться к малым гостиницам (табл. 2). Сегодня номерной фонд Санкт-Петербурга составляет 33 627 номеров (686 средств размещения). В 2011 г. введено в эксплуатацию 1 163 номеров (7 гостиниц) [7].

Очень важно, с помощью каких «положительных сторон» отель «завоевывает» своего гостя. Так, можно заметить, что мини-отель является более домашним, уютным, нежели малый отель, а также функционирует «полузаконно». В законодательстве России категория мини-отелей не обозначена. В большинстве развитых стран более известным названием для данной категории отелей является «пансион». Можно выделить несколько отельных операторов, специализирующихся на данных отелях: «Small Luxury Hotels of the World», «Elegant Small Hotels», «Microtel Inns», «The Leading Small Hotels of the World».

Многие малые отели не уступают крупным гостиницам и гостиничным цепям по качеству предоставляемого сервиса. Однако частым является тот факт, что стоимость услуг не соответствует заявленной категории.

В последнее время прослеживается резкое повышение интереса к малым отелям, и не только для России. Объясняется это просто. Основными потребителями гостиничных услуг малого отеля являются бизнесмены, туристы. Малые же отели являются для них более экономичным средством размещения в отличие от большого отеля такого же класса.

В России понятие малого отеля появилось недавно. Первые малые отели стали появляться в Краснодарском крае, на 6–25 номеров, соответствующие по своему оснащению гостиничным требованиям. Затем малые отели стали появляться в Санкт-Петербурге, так как в культурный центр России все больше приезжает иностранцев и гостей из других регионов России, и многим хочется чувствовать домашний уют и получать недорогой качественный сервис.

По оценкам экспертов, большинство 3-звездочных отелей в СПб относятся к малым, что объясняет резкий рост их числа при отсутствии положительной динамики номерного фонда.

Качество – это совокупность тех признаков, особенностей и свойств, которые в наибольшей степени отличают один предмет или явление от других и придают ему определённую [9]. Качество гостиничной услуги – это характеристики услуги, благодаря которым возможно удовлетворить потребности гостя. Согласно Международному Стандарту ИСО 8402-94, качество обслуживания – это сумма характеристик процесса, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя [4].

Важным принципом работы гостиничного предприятия должно быть понимание разницы между услугой и сервисом и оказание гостиничного сервиса, а не услуги. Сервис – это растянутое по времени, многократное обслуживание клиента. Услуга же – одноразовая, как правило, кратковременная работа. Менеджмент гостиницы должен быть направлен на постоянное повышение качества сервисного обслуживания, предлагая комплексный набор услуг.

Наиболее остро проблема управления качеством сервиса стоит сегодня перед руководителями малых отелей России. В первую очередь это вызвано недавним вступлением России в ВТО, что требует выполнения высоких стандартов в отношении качества обслуживания. Во-вторых, что более проблематично для малых отелей, повышение эффективности управления качеством невозможно без наличия стандартизированных систем качества. Одной из них является четкая классификация малых отелей России.

Это является одной из главных причин несоответствия сервиса, предоставляемого в малых отелях, международным стандартам. Подтверждением могут служить слова секретаря ВТО Франческо Франжиалли, произнесенные на Всемирной конференции «Современное состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса», которая про-

Таблица 1

Динамика числа гостиниц в Санкт-Петербурге

Количество гостиниц	2006	2007	2008	2009
5-звездочные	9	9	10	12
4-звездочные	20	22	29	30
3-звездочные	91	96	127	53
Малые отели	204	229	241	449
Эконом-класс				35
Хостелы				38

Таблица 2

Динамика номерного фонда в Санкт-Петербурге

Количество номеров	2006	2007	2008	2009
5-звездочные	1490	1449	1539	2124
4-звездочные	3412	3480	5348	6604
3-звездочные	8609	9308	9155	7602
Малые отели	4277	4983	5396	6162
Эконом-класс				3709
Хостелы				719

шла в Санкт-Петербурге в апреле 2012 г.: «очень важно, чтобы при разработке российской системы классификации был учтен передовой зарубежный опыт». Выводом, к которому пришли члены конференции, явилось следующее: ощущается потребность в хороших учебных пособиях и стандартах в гостиничном секторе экономики.

Несмотря на внимание к вопросам качества в гостиничном бизнесе, до настоящего времени не уделялось достаточного внимания вопросу создания стандартизированной классификации малых отелей на территории России. В первую очередь нет точного определения понятия «малый отель». Также можно отметить следующее: характеристики, инфраструктура, набор услуг, качество сервиса, материально-техническая база отеля часто не соответствуют присвоенной категории малого отеля. Ведь классификация, которая сегодня существует в России, является общей и для крупных отелей, и для малых. По нашему мнению, исследуемый сектор гостиничного малого бизнеса нуждается в собственной системе упорядочивания.

В Санкт-Петербурге малые отели стали появляться в начале 90-х гг. Но тогда этому не уделялось должного внимания. Появлялись все новые и новые отели. Управление же данным процессом практически сводилось к нулю. К середине 90-х гг. появилось уже около 40 малых отелей. Резкое увеличение малых отелей началось в 2002–2003 гг. Было открыто около 500 отелей, в то время как в Москве насчитывалось всего 100. Санкт-Петербург тогда стал в России лидером по числу малых отелей. Серьезной проблемой для данного сектора является то, что в большинстве случаев отели находятся в старых домах и в квартирах жилых домов. Но для того, чтобы отель стал официально зарегистрированным, нужно перевести квартиры в нежи-

лой фонд, что очень сложно: во-первых, требуются высокие затраты, во-вторых, большое количество времени.

От 50 до 70% малых отелей Санкт-Петербурга находятся в жилом фонде, оформлены на физических лиц, занимаются посуточной сдачей квартир в аренду. Официально называться гостиницами они не могут, поэтому очень трудно проводить рекламу, позиционироваться и получить какую-либо категорию. В итоге точное количество малых отелей в Санкт-Петербурге нельзя определить точно.

Чтобы правильно рассматривать понятие «качество», в первую очередь мы должны обратить внимание на потребителя. Когда гость дает оценку качеству обслуживания, он проводит сравнение того, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Когда перед потенциальным клиентом малого отеля стоит вопрос выбора места пребывания, решить его объективно он не может, т.к. объявленный статус отеля (количество звезд), фотографии на сайте могут не соответствовать действительности.

Тем самым, присваивая малому отелю статус, выражаемый количеством звезд, исходя из рекомендаций, предназначенных большей частью для больших гостиниц, мы вводим потребителя в заблуждение. Все это приводит к тому, что качество предоставляемого сервиса не соответствует статусу отеля, что ведет к падению его репутации, хотя должно быть полное соответствие заявленной «обложке».

Таким образом, для решения данной проблемы, необходимо:

- провести анализ организации управления качеством малых отелей России;
- создать упорядоченную систему их деления на категории, ведущую к повышению уровня качества предоставляемого сервиса в малых отелях России.

Список литературы:

- [1] Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. – М.: Дакор, 2008. – 288 с.
- [2] Инвестиции в гостиничную недвижимость. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://hotelinvest.ru/> (12.01.2013)
- [3] Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. Учебник. – М.: Юнити-Дана, 2005. – 241 с.
- [4] Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества». – Интернет-ресурс. Режим доступа: http://gost-rf.ru/view_post.php?id=479
- [5] Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. / Общ. ред. и вступ. ст. Л.И. Евенко. 3-е изд. – М.: Дело, 2000. – 704 с.
- [6] Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. – СПб.: Питер, 2008. – 320 с.
- [7] Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга. – Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://gov.spb.ru/gov/otrasl/invest/statistic/development/>
- [8] Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 735 с.
- [9] Экономический словарь. – Интернет-ресурс. Режим доступа: http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/7330