

## ВЛИЯНИЕ ЧЕЛОВЕКО-ТЕХНИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ГОСТИНИЧНОГО ТИПА

© 2008 И.В. Кононова, В.С. Соболев

Санкт-Петербургский электротехнический университет

Рассматриваются вопросы управления качеством в организациях гостиничного типа. Вводится понятие “человеко-технических” систем, обеспечение качества функционирования которых обуславливается как “человеческими”, так и “техническими” факторами. Любая организация, в том числе и гостиница, может рассматриваться как “человеко-техническая” система, и влияние различных факторов на ее функционирование может оказывать различное воздействие на удовлетворенность потребителей. В статье на основе анкетирования потребителей проанализированы различные “человеко-технические” факторы влияющие на их степень удовлетворенности обслуживанием в гостиницах. Проанализированы и выявлены наиболее важные факторы, которые необходимо учитывать при построении СМК гостиницы.

### Введение

В настоящее время гостиничный бизнес является интенсивно развивающейся отраслью услуг, имеющей важное значения для развития и создания инфраструктуры туристического бизнеса в городах и регионах, и в значительной степени определяет их привлекательность для посещения туристами, бизнесменами и т.п.

Качественное обслуживание гостей, обеспечивающее их удовлетворенность, является одним из важнейших факторов привлекательности гостиниц и определяет их конкурентоспособность, возможности развития и долгосрочного закрепления на рынке.

Важность и актуальность управления качеством в организациях гостиничного типа обуславливается также расширением сферы межрегионального и международного сотрудничества, предстоящим вступлением России во Всемирную торговую организацию (ВТО), развитием экономики России и общим повышением качества уровня жизни.

Как отмечалось в [1] в России и за рубежом сформировалась трехуровневая система обеспечения или управления качеством гостиничного обслуживания. Верхний уровень этой системы составляют процедуры государственного лицензирования деятельности гостиниц, которые определяют минимальный требуемый уровень комфорта, безопасности и сервиса.

Второй уровень обеспечивается стандартами и процедурами, разрабатываемыми в

рамках объединений гостиниц, называемых сетями гостиниц. Международные (сетевые) стандарты сертификации гостиниц сыграли положительную роль в улучшении качества обслуживания в гостиницах, входящих в сети, т.к. их требования к уровню и качеству предоставляемых услуг превышают требования государственного лицензирования.

Третий уровень обеспечения качества составляют собственные, внутренние системы менеджмента качества (СМК) гостиниц, которые дополняют и углубляют как государственные, так и сетевые требования к качеству.

При всей развитости процедур 1-го и 2-го уровней обеспечения качества гостиничного обслуживания построение и внедрение собственных систем менеджмента качества (СМК) гостиниц в соответствии с международными стандартами по менеджменту качества серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) [2-4], особенно в России, пока находится не на должном уровне. Это объясняется во многом, тем, что указанные стандарты в основном создавались для промышленных предприятий, и в литературе практически отсутствуют рекомендации относительно применения отдельных их положений для организаций гостиничного типа.

В соответствии со стандартом ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001, п.7.2.1) [3] одним из первых шагов при построении СМК любой организации является определение требований потребителей, относящихся

к продукции (услуге). Упомянутые требования потребителей, в общем, могут относиться к “человеческим” или/и “техническим” факторам деятельности данной организации по производству определенной продукции или оказанию определенной услуги.

Так, например, прекрасный токарь на заводе может работать на старом изношенном станке и, несмотря на всю его квалификацию, производить некачественные детали (Что тут работает: человеческий или технический фактор?). Горничные в гостинице могут быть воспитаны и любезны, но у вас в номере не в порядке сантехника (что для Вас важнее?).

С позиции руководства организации всегда важно понять, какие из факторов являются определяющими с точки зрения потребителя, с тем, чтобы обратить на них особое внимание и, может быть, выделить дополнительные ресурсы на эти факторы.

Целью данной публикации является анализ влияния человеческих и технических факторов на степень удовлетворенности потребителей гостиничных услуг, а также выделение наиболее значимых “человеческих” и “технических” факторов, влияющих на качество работы гостиницы.

### **Организация как “человеко-техническая” система**

Любая организация, производящая некоторую продукцию или предоставляющая определенные услуги, в том числе и гостиница, может и должна рассматриваться как человеко-техническая система. При этом под человеко-технической системой понимается совокупность взаимодействующих технических подсистем (средств) и человеческих подсистем (людей, персонала), деятельность которых в целом направлена на реализацию основных функций данной организации и наиболее полное удовлетворение потребностей потребителей (клиентов).

Применительно к гостинице к материально-техническим ресурсам можно отнести: здания, сооружения, инфраструктуру, интерьер и оборудование номеров, специальные технические службы и дополнительные сервисы, стоянки автотранспорта, рестораны, сауны, электронное оборудование, компьютерные сети, средства связи и др.

Человеческие ресурсы – это персонал гостиницы, задействованный во всех ее службах: менеджмент, горничные, сотрудники службы питания и напитков, сотрудники службы маркетинга и т.д.

Такой взгляд на любую организацию полностью оправдывается и стандартами серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) [2-4], которые содержат определенные требования к принципам управления как материально-техническими, так и человеческими ресурсами. В этой связи не достаточно ясным является разделение специальностей по управлению качеством, как высшего профессионального образования, так и послевузовского образования (аспирантура, докторантура) на технические и экономические науки. Ибо наука (область знаний) об управлении качеством в настоящий момент может рассматриваться, как “область знаний” на стыке фундаментальных естественнонаучных и социально-экономических наук. Формирование этой науки, конечно, еще не завершено, но и разделять ее не следует. Только во взаимодействии указанных наук может быть достигнут прогресс.

Не всегда достаточно ясно, какие факторы – материально-технические или человеческие играют решающую роль в обеспечении удовлетворенности клиента. Тем не менее, этот вопрос, как отмечалось выше, является достаточно важным, так как обоснованный ответ на него позволяет сконцентрировать внимание руководства гостиницы на наиболее “критичных” моментах при построении СМК и рационально распределять выделяемые финансовые ресурсы.

С точки зрения менеджмента качества для решения подобных проблем могут быть применены определенные инструменты менеджмента качества, например диаграмма Ишикавы [5], которая позволяет провести логический анализ факторов, но не дает выражения этих факторов в числовом эквиваленте. Однако для получения количественных оценок значимости различных “человеко-технических” факторов для удовлетворенности потребителей гостиницы необходимо провести непосредственное анкетирование посетителей гостиниц относительно важности для них тех или иных факторов, влияющих на качество обслуживания.

### **Принципы организации анкетирования посетителей гостиниц**

С целью выяснения важности различных человеческих и технических факторов, влияющих на удовлетворенность посетителей гостиниц, была разработана “Анкета гостя”, в которой выделено 18 “человеческих” и 18 “технических” факторов, которые, исходя из практики, наиболее существенны для гостей. Данные факторы были объединены в определенные группы по их функциональной значимости. Посетителей гостиниц просили оценить по пятибалльной шкале значимость для них тех или иных выделенных факторов. Форма анкеты представлены в табл. 1. Анкетирование гостей проводилось в нескольких гостиницах Краснодарского края.

В результате проведенного анкетирования были получены данные, представленные в табл. 2 в виде сумм баллов, набранных всеми выделенными человеческими и техническими факторами по всем респондентам.

### **Анализ полученных результатов анкетирования посетителей гостиниц**

Первичный анализ результатов проведенного анкетирования, представленный в табл. 2, дает некоторое представление относительно предпочтений гостя к различным человеко-техническим факторам и группам этих факторов с точки зрения его удовлетворенности предоставляемыми гостиничными услугами.

Для дальнейшего анализа важности различных групп факторов необходимо провести некоторую нормировку предварительных результатов, представив полученные данные в виде процентных соотношений выставленных баллов по отдельным группам по отношению к сумме баллов либо в отдельном блоке факторов (“человеческие” или “технические”), либо с учетом двух блоков факторов.

В табл. 3 представлены процентные соотношения для выделенных групп факторов. При этом предполагается, что указанные соотношения могут быть получены отдельно как для групп “человеческих” факторов, так и для групп “технических” факторов (пред-

ставлены в предпоследнем столбце таблицы 3), а также совместно для обеих групп (представлены в последнем столбце табл. 3).

На рис. 1 изображена диаграмма Парето с кумулятивной линией для “человеческих” факторов с точки зрения их значимости для удовлетворенности потребителей гостиницы.

На рис. 2 изображена диаграмма Парето с кумулятивной линией для “технических” факторов с точки зрения их значимости для удовлетворенности потребителей гостиницы.

На рис. 3 представлена общая диаграмма Парето с кумулятивной линией совместно для “человеческих” и “технических” факторов с точки зрения их значимости для удовлетворенности потребителей гостиницы.

### **Выводы**

1. Любая организация представляет собой “человеко-техническую” систему и различные “человеческие” или “технические факторы” могут влиять в той или иной мере на степень удовлетворенности их потребителей.

2. С точки зрения “человеческих” факторов наиболее значимыми для потребителей являются факторы, связанные с работой административно-хозяйственной службы и качеством работы персонала гостиницы в целом.

3. С точки зрения “технических” факторов, наиболее значимыми для потребителей являются факторы, связанные с качеством технических средств проживания в номере и наличием технических средств обеспечения безопасности.

4. На основании анализа результатов опроса потребителей гостиничных услуг, можно сделать вывод, что на сегодняшний день невозможно предоставление качественных услуг без взаимодействия технических и человеческих факторов (рис. 3). При построении СМК гостиницы эти факторы являются наиболее важными, т.к. именно их взаимодействие оказывает влияние на степень удовлетворенности потребителя гостиничных услуг.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Кононова И.В., Соболев В.С. Управление качеством обслуживания и персоналом в организациях гостиничного типа на основе принципов менеджмента качества// Из-

Таблица 1. Форма анкеты гостя относительно значимости предоставляемых услуг

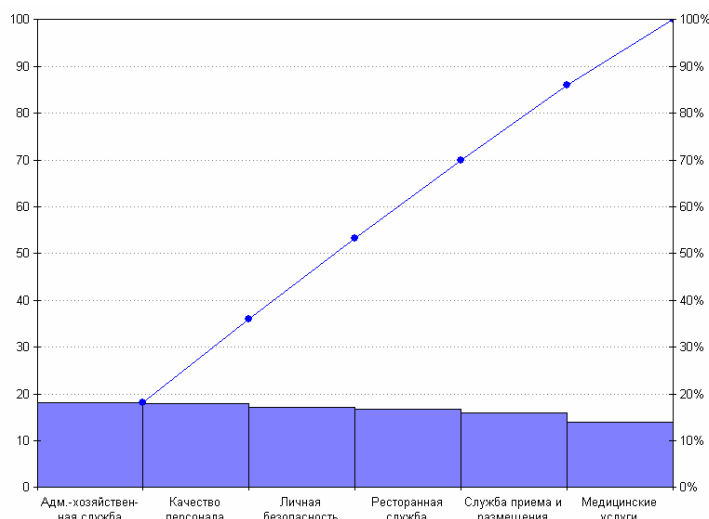
<b>АНКЕТА ГОСТЯ</b>					
<p>Просим Вас ответить на вопросы следующей анкеты относительно важности для Вас различных аспектов человеческого фактора и технических ресурсов гостиницы. Относительно каждого фактора просим Вас отметить его важность для Вас в пятибалльной шкале (<b>1 – совсем не важно, 5 – очень важно</b>, промежуточные оценки – 2, 3, 4 соответствуют Вашим предпочтениям в пользу важности или неважности данного фактора). Поставьте крестик в соответствующей сетке оценки.</p> <p>Ваши ответы будут способствовать улучшению работы нашей гостиницы. Заранее благодарим Вас за потраченное время на заполнение данной анкеты.</p>					
Факторы обеспечения качества обслуживания в гостинице	Оценка				
	1	2	3	4	5
<b>1. Человеческие факторы</b>					
<b>1.1. Качество работы персонала</b>					
1.1.1. Внимательное обслуживание?					
1.1.2. Коммуникабельность и приветливость персонала?					
1.1.3. Владение персоналом правилами и нормами этикета?					
1.1.4. Внешний вид персонала?					
1.1.5. Навыки персонала в решении конфликтных ситуаций?					
<b>1.2. Качество работы службы приема и размещения</b>					
1.2.1. Быстрая регистрация при въезде и выезде из гостиницы?					
1.2.2. Доставка багажа в номер?					
1.2.3. Наличие услуг консьерж?					
1.2.4. Круглосуточная работа сервисной службы?					
<b>1.3. Безопасность</b>					
1.3.1. Качество работы службы безопасности в отеле?					
<b>1.4. Качество работы ресторанной службы</b>					
1.4.1. Предоставление услуги питания круглосуточно?					
1.4.2. Наличие повара высокой квалификации?					
1.4.3. Обслуживание в ресторане, соответствующее европейскому уровню (быстрое, внимательное, доброжелательное, квалифицированное)?					
<b>1.5. Качество работы административно-хозяйственной службы</b>					
1.5.1. Чистота общественных помещений и холлов?					
1.5.2. Качество ежедневной уборки номера?					
1.5.3. Ежедневный вынос мусора из номера?					
<b>1.6. Наличие и доступность медицинских услуг</b>					
1.6.1. Наличие и доступность медицинских услуг?					
1.6.2. Предоставление персональных SPA услуг?					
	1	2	3	4	5
<b>2. Технические ресурсы гостиницы</b>					
<b>2.1. Качество техническое средств проживания в номере</b>					
2.1.1. Кондиционирование воздуха в номере?					
2.1.2. Наличие телевизора в номере?					
2.1.3. Наличие удобного сантехнического оборудования в номере?					
2.1.4. Наличие холодильника в номере?					
2.1.5. Наличие в номере удобной мебели?					
2.1.6. Подогрев пола в ванной комнате?					
2.1.7. Специальное покрытие в ванной комнате, предохраняющее от падения?					
2.1.8. Фильтрация воды в кранах?					

Таблица 2. Результаты первичной обработки анкет гостя

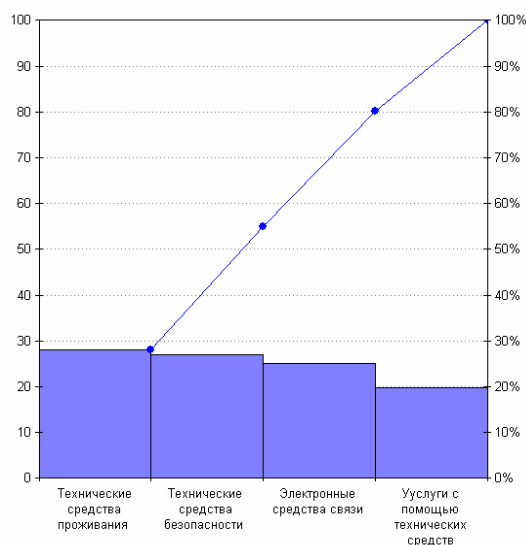
<b>Факторы обеспечения качества обслуживания в гостинице</b>	<b>Сумма баллов</b>
<b>1. Человеческие факторы</b>	
<b>1.1. Качество работы персонала</b>	<b>87.6</b>
1.1.1. Внимательное обслуживание?	97.0
1.1.2. Коммуникабельность и приветливость персонала?	91.0
1.1.3. Владение персоналом правилами и нормами этикета?	76.0
1.1.4. Внешний вид персонала?	78.0
1.1.5. Навыки персонала в решении конфликтных ситуаций?	96.0
<b>1.2. Качество работы службы приема и размещения</b>	<b>78.0</b>
1.2.1. Быстрая регистрация при въезде и выезде из гостиницы?	90.0
1.2.2. Доставка багажа в номер?	69.0
1.2.3. Наличие услуг консьерж?	77.0
1.2.4. Круглосуточная работа сервисной службы?	76.0
<b>Факторы обеспечения качества обслуживания в гостинице</b>	
<b>1.3. Личная безопасность</b>	<b>84.0</b>
1.3.1. Качество работы службы безопасности в отеле?	84.0
<b>1.4. Качество работы ресторанной службы</b>	<b>81.7</b>
1.4.1. Предоставление услуги питания круглосуточно?	71.0
1.4.2. Наличие повара высокой квалификации?	80.0
1.4.3. Обслуживание в ресторане, соответствующее европейскому уровню (быстрое, внимательное, доброжелательное, квалифицированное)?	94.0
<b>1.5. Качество работы административно-хозяйственной службы</b>	<b>88.7</b>
1.5.1. Чистота общественных помещений и холлов?	98.0
1.5.2. Качество ежедневной уборки номера?	88.0
1.5.3. Ежедневный вынос мусора из номера?	80.0
<b>1.6. Наличие и доступность медицинских услуг</b>	<b>68.5</b>
1.6.1. Наличие и доступность медицинских услуг?	80.0
1.6.2. Предоставление персональных SPA услуг?	57.0
<b>Общая сумма среднего балла для человеческих факторов:</b>	<b>488.5</b>
	<b>Сумма баллов</b>
<b>2. Технические ресурсы гостиницы</b>	
<b>2.1. Качество техническое средств проживания в номере</b>	<b>89.5</b>
2.1.1. Кондиционирование воздуха в номере?	95.0
2.1.2. Наличие телевизора в номере?	89.0
2.1.3. Наличие удобного сантехнического оборудования в номере?	102.0
2.1.4. Наличие холодильника в номере?	84.0
2.1.5. Наличие в номере удобной мебели?	97.0
2.1.6. Подогрев пола в ванной комнате?	75.0
2.1.7. Специальное покрытие в ванной комнате, предохраняющее от падения?	90.0
2.1.8. Фильтрация воды в кранах?	84.0
<b>2.2. Наличие электронных средств связи</b>	<b>80.3</b>
2.2.1. Наличие удобной телефонной связи из номера?	79.0
2.2.2. Возможность подключения к Интернет из номера?	74.0
2.2.3. Наличие доступа к компьютерам, в том числе для безналичной оплаты услуг?	88.0
<b>2.3. Дополнительные услуги с помощью технических средств</b>	<b>63.3</b>
2.3.1. Наличие услуг электронных средств связи, копировальной техники и др.?	71.0
2.3.2. Наличие зала спортивных тренажеров?	66.0
2.3.3. Наличие автоматов для чистки обуви?	42.0
2.3.4. Наличие прачечной в гостинице?	74.0
<b>2.4. Наличие Технических средств обеспечение безопасности</b>	<b>86.0</b>
2.4.1. Электронные средства контроля безопасности или видеокамера в коридоре?	86.0
2.4.2. Наличие индивидуальных сейфовых ячеек в номере?	80.0
2.4.3. Электронный дверной замок в номере с внутренним предохранителем?	92.0
<b>Общая сумма среднего балла для технических факторов:</b>	<b>319.1</b>

**Таблица 3.** Нормировка предварительных результатов анкетирования по группам в виде процентных соотношений

Группы факторов обеспечения качества обслуживания в гостинице	% - соотношение	
	<b>1. Человеческие факторы</b>	
1.1. Качество работы персонала	17.9	10.8
1.2. Качество работы службы приема и размещения	16.0	9.7
1.3. Личная безопасность	17.2	10.4
1.4. Качество работы ресторанной службы	16.7	10.1
1.5. Качество работы административно-хозяйственной службы	18.2	11.0
1.6. Наличие и доступность медицинских услуг	14.0	8.5
% - соотношение		
<b>2. Технические ресурсы гостиницы</b>		
2.1. Качество техническое средств проживания в номере	28.0	11.1
2.2. Наличие электронных средств связи	25.2	10.0
2.3. Дополнительные услуги с помощью технических средств	19.8	7.8
2.4. Наличие технических средств обеспечение безопасности	27.0	10.6



**Рис. 1.** Диаграмма Парето с кумулятивной линией для “человеческих” факторов



**Рис. 2.** Диаграмма Парето с кумулятивной линией для “технических” факторов.

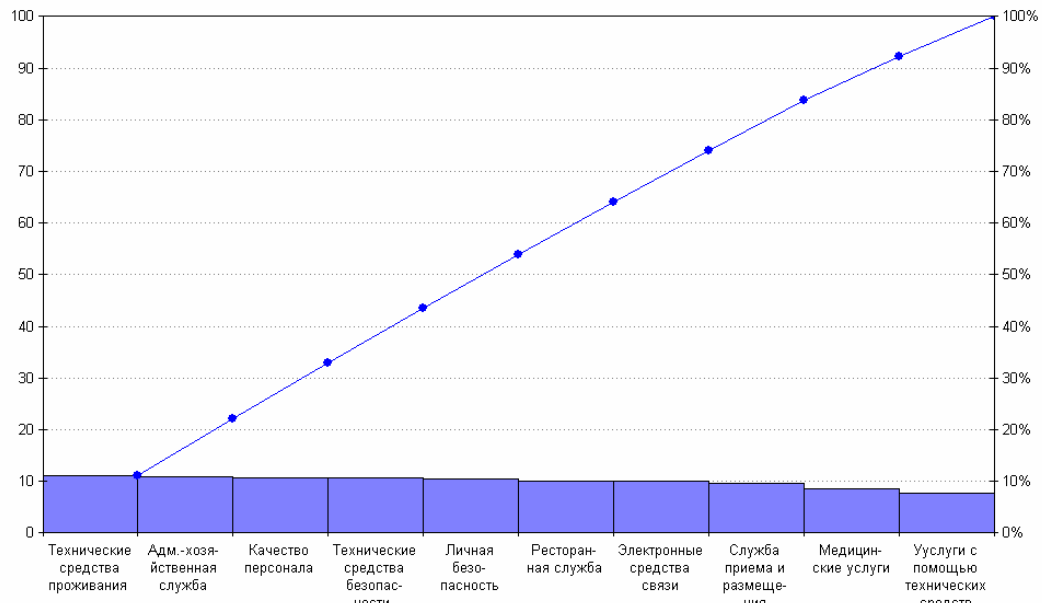


Рис. 3. Диаграмма Парето с кумулятивной линией совместно для “человеческих” и “технических” факторов.

- вестия СПбГЭТУ “ЛЭТИ”. Серия “Экономика и менеджмент организации”. № 1
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Изд-во стандартов, 2001.
  - ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Изд-во стандартов, 2001.
  - ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001.
  - Колесников А.А., Козин И.Ф., Кожевников С.А., Соболев В.С., Степанов С.А., Щербаков А.Ю. Всеобщий менеджмент качества. Под общей ред. С. А. Степанова. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ “ЛЭТИ”, 2001.

## THE INFLUENCE OF THE MAN-MACHINE FACTORS ON THE QUALITY OF HOTEL SERVICES

© 2008 I.V. Kononova, V.S. Sobolev

Saint-Petersburg State Electrotechnical University

Problems of quality management in hotels as man-machine systems are considered. On the base of questionnaire of hotel visitors different man-machine factors influenced on the guests satisfaction are analyzed. The most important factors which should be taken into account during the development of hotel quality management system are expose.