

СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ (НА ПРИМЕРЕ ОТЕЛЯ «IBIS IRKUTSK CENTER»)

Статья обозначает важность создания, внедрения и применения стандартов в процессе предоставления гостиничных услуг. В качестве примера приводятся некоторые программы группы AccorHotels, внедренные в бренде Ibis, которые активно использует отель «Ibis Irkutsk Center».

Ключевые слова: стандартизация, AccorHotels, Ibis Irkutsk Center.

На протяжении последних десятилетий не прекращается рост сектора гостиничного бизнеса как в мире, так и в РФ, что провоцирует повышение уровня конкуренции между предприятиями отрасли [4; 6]. И, хотя требования к качеству сервиса практически универсальны, не все отели способны соответствовать запросам гостей. Исследовательские данные говорят, что при повторном выборе места проживания, в первую очередь, постояльцы обращают внимание на соблюдение стандартов обслуживания в отеле, затем на отношение персонала к гостю и дизайн интерьера гостиницы [5]. Таким образом, качество обслуживания является краеугольным камнем в гостиничном бизнесе.

Стандартизация, т. е. процесс установления норм, правил и характеристик, является одним из важнейших факторов в деятельности любой организации, в том числе в гостинице. Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любой продукт или услугу соответствующими своему назначению по формализованным критериям надежности, безопасности и т. д. Таким образом, он контролирует качество продукта или услуги. Стандарт как нормативный документ в широком смысле – документ, включающий в себя правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе и гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей. Стандарт является одним из эффективных инструментов регулирования рынка гостиничных услуг.

Существует несколько разновидностей, или уровней, стандартов, которые в своей совокупности позволяют добиться постоянного качества предоставления гостиничных услуг: мировые стандарты качества; стандарты национального уровня, регламентирующие деятельность гостиниц; внутренние стандарты отраслей и предприятий и др. В частности, можно отметить наличие некоторых документов, которые регламентируют деятельность гостиниц в РФ. Например, закон РФ от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные постановлением правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490.

* Казакова Анастасия Дмитриевна – магистрант, кафедра менеджмента, маркетинга и сервиса, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, galaktikana@yandex.ru.

Кроме того, внутренние стандарты самой организации определяют правила и регламент поведения персонала гостиницы, выполнение должностных обязанностей работников. Гостиничный бизнес продает, в первую очередь, комфорт своим покупателям, как физический, так и психологический. Для создания и поддержания комфортной атмосферы для гостей персоналу отеля нужно соблюдать ряд правил, которые разрабатываются самой организацией с учетом требований выше указанных документов. К числу этих правил могут относиться следующие положения:

- вежливость, дружелюбие, энтузиазм при взаимодействии с коллегами и работе с гостями, владение иностранными языками;
- гибкость, адаптируемость, способность работать в режиме высокой нагрузки и в стрессовых ситуациях;
- соблюдение требований по униформе, а также личной гигиены;
- дисциплинированность, пунктуальность;
- знание работы и качественное ее выполнение, инициативность [3].

Как правило, стандарты услуг сетевых гостиниц выше стандартов независимых гостиниц. Сетевые гостиницы в любой точке мира оказывают услуги с соблюдением одинаковых стандартов, что обеспечивает лояльность клиентов (гостей). Поддержанию высокого уровня качества услуг способствуют обучающие программы, которые специально разрабатываются для каждого подразделения отеля. Призванные подчеркнуть значимость корпоративных стандартов и их прямую взаимосвязь с ростом удовлетворенности гостей, они применяются в гостиничных цепочках по всему миру. Стандарты обслуживания могут варьироваться, они зависят от концепции гостиницы, ее категории и целевой аудитории. Ниже представлен процесс стандартизации услуг на примере отеля «Ibis Irkutsk Center» [3].

Отель Ibis Irkutsk Center – это новая гостиница, открывшаяся чуть более года назад в г. Иркутске, находящаяся под управлением компании AccorHotels. Ibis – это один из брендов эконом-класса указанной сети отелей. AccorHotels имеет в собственности и в управлении 4 500 гостиниц по всему миру с общим номерным фондом более 600 тыс. ед. Accor – одна из крупнейших компаний на мировом рынке гостеприимства, она была основана в 1967 г.

Иркутский Ibis был построен в соответствии с требованиями AccorHotels. При строительстве здания планировка, материалы, дизайн были согласованы с уполномоченными лицами для того, чтобы отель мог полностью соответствовать стандартам бренда. Действительно, каждый гость, когда-либо побывавший в подобном отеле в любой точке планеты может сказать, что Ibis Irkutsk Center – копия того или иного Ибиса.

Помимо технической стороны, соблюдение стандартов требуется в организации функционирования отеля, работы персонала. Перед открытием, в июне 2017 г., для всего персонала были проведены масштабные тренинги от специалистов AccorHotels (изучались миссии, ценности, цели работы всей сети, нормы и правила поведения персонала, работа с различными программами).

В отелях бренда Ibis, в том числе в Ibis Irkutsk Center, введены одинаковые названия тарифов (однако стоимость номеров в разных отелях различна), специальные акции и предложения, скидки для участников программы лояльности AccorHotels распространяются во всей сети отелей, чтобы гости были уверены в том, что цены предоставляются в соответствии со стандартами сети.

Нормы поведения, внешнего вида сотрудников и профессиональной этики в Ибисах достаточно универсальны и практически не отличаются от соответствующих правил в любой другой гостинице. Однако, имеются элементы стандартизации, которые представляют наибольший интерес, так как являются уникальными программами, разработанными AccorHotels для своих отелей, в том числе, для бренда Ibis.

«Heartist» и «Extra Smile» – направлены на то, чтобы во всех отелях сети гость почувствовал себя как дома. Персонал должен проявлять максимальное внимание и инициативу, предлагать экстраработы. Программы базируются на ненавязчивом сборе информации по предпочтениям гостя (предпочитаемый этаж, любимый чай, степень мягкости подушки), его отзывам об услугах, отслеживанием важных праздников (например, день рождения клиента) и т. д. Впоследствии вся эта информация заносится в электронную карту гостя и является доступной для просмотра и редактирования во всех отелях AccorHotels. Все это помогает создать персонализированный сервис для гостей, что повышает уровень удовлетворенности услугами, а также увеличивает количество лояльных клиентов. В гостинице Ibis Irkutsk Center руководство активно продвигает данные программы, весь персонал задействован в соответствующем процессе. Руководство применяет как нематериальные, так и материальные методы стимулирования работников для выполнения этих программ, проводя тренинги, собрания и выплачивая премии за активное участие в них. Для примера остановимся на двух программах.

«Planet21» – масштабная программа, целью которой является помощь природе и человеку. Сюда входит экономия воды и энергии в сети AccorHotels во благо природе, борьба с сексуальной эксплуатацией детей, использование в строительстве и эксплуатации отелей экологически чистых материалов, а также борьба с нерациональным использованием продуктов питания и предложение в ресторанах только здоровой пищи. Участие в данной программе предполагает проведение различных мероприятий, призывающих общество к защите окружающей среды. Например, в 2018 г. в отеле Ibis Irkutsk Center в течение нескольких месяцев собиралась макулатура и пластик, в результате чего отель получил несколько саженцев елки для посадки перед гостиницей или в парке.

«Гарантия 15 минут» – это программа, основная идея которой состоит в том, что, если во время пребывания в отеле у гостя случится какая-либо проблема с качеством обслуживания, питанием, состоянием номера, то отель возьмет на себя обязательство устранить эту проблему в течение 15 минут. Если за это время проблема не будет устранена, то отель предоставит эту услугу бесплатно, либо принесет извинения в какой-либо другой форме, но не оставит инцидент без внимания.

Процедура обслуживания в гостинице – это набор услуг, оказываемых гостю и представляющихся в определенной последовательности: от бронирования

ния номера до «чекаута», от запроса аренды конференц-зала до получения закрывающих документов. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, лишь выполнение которых приведет к росту количества лояльности клиентов и, соответственно, повышению уровня прибыли.

Повышение качества обслуживания в гостинице и поддержание его на стабильно высоком уровне – непростая и затратная задача. Необходимы значительные материальные и нематериальные вложения в обучение персонала, создание необходимой атмосферы в коллективе, внедрение всех стандартов качества и маркетинговые услуги. Однако, проведение всех необходимых мероприятий в этом направлении окупается и обеспечивает повышение доходов отеля. Ведь если клиент отбывает из гостиницы, полностью удовлетворенный обслуживанием, то не только он сам может стать в будущем источником постоянного дохода, но и его друзья, коллеги, родственники, которым он будет рекомендовать данный отель. Благодаря проведенным исследованиям известно, что на завоевание нового клиента требуется в пять раз больше затрат, нежели на удержание прежнего. Это одно из важных свидетельств в пользу повышения сервиса [5]. Группа AccorHotels давно установила связь между качеством предоставления услуг и уровнем доходности гостиниц и активно занимается разработкой и внедрением и поддержании необходимых процедур, правил и норм для работы всех своих отелей, что наблюдается на примере «Ibis Irkutsk Center».

Список использованной литературы

1. Мысова С. Место и роль стандартизации в деятельности гостиниц / С. Мысова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://naukarus.com/mesto-i-rol-standartizatsii-v-deyatelnosti-gostinits>.

2. Стандартизация гостиничных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://vfmgiu-tourism.ru/sistema_upravleniya_turizmom_33/standartizaciya_gostinichnyh_uslug_379/index.html.

3. Стандарты качества обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com/2009/07>.

4. Суходолов А. П. Современные информационно-телекоммуникационные технологии в управлении социально-экономическими системами / А. П. Суходолов, Т. Г. Озерникова, В. В. Братищенко, З. В. Архипова, Д. И. Сачков, А. В. Родионов, И. В. Артамонов, И. А. Кузнецова, Д. С. Матусевич ; под общ. ред. А. П. Суходолова. – Иркутск, 2013.

5. Технологии обслуживания в гостинице. Повышаем лояльность клиентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie-v-gostinitsakh.html>.

6. Бессолицын А. А. Зарождение и развитие института поставщиков Двора Его Императорского Величества / А. А. Бессолицын // Историко-экономические исследования. – 2018. – Т. 19, № 1. – С. 7–30. – DOI: 10.17150/2308-2588.2018.19(1).7-30.