

11. Рябцев А. А. Организационно-экономическое обеспечение надежности функционирования финансово-промышленных систем [Электронный ресурс] / А. А. Рябцев. // Экономический журнал. – 2001. – № 2 (2). – Режим доступа к сайту : [http://economicarggu.ru/2001\\_2/10ryabtsev.shtml](http://economicarggu.ru/2001_2/10ryabtsev.shtml)
12. Тимофеев Р. А. Оценка экономической надежности предприятия на основе рационального управления топливно-энергетическими ресурсами : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / Р. А. Тимофеев. – Новгород, 2005. – 159 с.
13. Труханов В. М. Новый подход к обеспечению надежности сложных систем / В. М. Труханов. – М. : Спектр, 2010. – 247 с.
14. Шумилова Ю. А. Управление надежностью экономики предприятия на основе диагностики его состояния : дис. . канд. экон. наук : спец. 08.00.05 / Ю. А. Шумилова. – Тюмень, 2003. – 170 с.
15. Экономико-математический энциклопедический словарь / [гл. ред. В. И. Данилов-Данильян]. – М. : Большая Российская энциклопедия : Издательский дом "Инфра-М", 2003. – 688 с.

**Тихонова Н.И., Маврина Н.С., Милюкова К.В.**

**УДК 658.56**

## **ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

***Аннотация.** В статье проведен анализ проблем качества обслуживания в гостиницах, отмечая актуальность данной проблемы. Рассмотрена структура модели качества обслуживания.*

***Ключевые слова:** гостиничное обслуживание, услуга, модель качества, гостиница, конкурентоспособность.*

***Анотація.** У статті проведений аналіз проблем якості обслуговування в готелях, відзначаючи актуальність даної проблеми. Розглянуто структуру моделі якості обслуговування.*

***Ключові слова:** готельне обслуговування, послуга, модель якості, готель, конкурентоспроможність.*

***Summary.** The article analyzes the problems of quality of service in hotels, noting the urgency of the problem. Examined the structure of the model of service quality.*

***Keywords:** hotel service, the service quality model, hotel, competitiveness.*

Сектор гостиничных услуг является одним из наиболее динамично развивающихся секторов экономики Украины. Ненасыщенные рынки гостиничных услуг разного уровня представляют собой прекрасную возможность для отельных операторов уверенно войти на украинский рынок и проводить политику расширения своего влияния в отрасли.

На современном этапе развития мировой туристической деятельности проблема качества в гостиничном обслуживании очень важна в сфере услуг, а также в управленческой сфере, так как от этого зависит не только популярность и репутация средств размещения, их уровень развития, предоставление спектра услуг для населения, но и конечная цель – получение прибыли и повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия.

В течение последних пяти лет в Украине наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные компании сферы гостеприимства, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Однако, количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и до настоящего времени отечественные гостиницы существенно проигрывают в качестве обслуживания своим зарубежным конкурентам.

Такая разница в обслуживании стремительно усиливается по мере удаления от основных туристских центров. Далеко не во всех городах Украины, и, в частности, Крыма, есть гостиницы, которые могут предложить высокий уровень комфорта. В связи с этим, проблема качества гостиничного обслуживания является актуальной.

Целью работы является анализ проблем качества гостиничного обслуживания и подходы к их решению.

По расчетам экспертов, Украине требуются несколько гостиниц среднего класса (двух- и трехзвездочные), стоимость проживания в которых не превышала бы 30-35 евро в сутки. Необходимо создать и сеть молодежных гостиниц, которые достаточно популярны во всем мире. Что касается комфортабельных отельных комплексов, то каждый город с населением более миллиона человек, если он рассчитывает на значительные потоки иностранных гостей, должен иметь хотя бы несколько четырехзвездочных гостиниц.

Данная тема является частью общей проблемы эффективного функционирования гостиничного хозяйства всей Украины. Немаловажным аспектом её решения является устранение низкого качества обслуживания, тенденции которого обуславливают многочисленные негативные явления в гостиничной сфере.

Модель обеспечения качества услуг [1] определяет качество услуги как совокупность характеристик, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько типов качества.

Первый тип качества понимается как комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у

клиента. Этот тип качества увеличивает издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара, либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению.

Второй тип качества может рассматриваться как техническое качество - это то, с чем остался клиент после взаимодействия с персоналом отеля. Так, удовлетворенный общением с работником отеля клиент, непременно бронирует номер, и будет пользоваться дополнительными услугами, которые предоставляет данный отель.

Третий тип, функциональное качество - это сам процесс предоставления гостиничных услуг, во время которого потребители проходят множество этапов в их взаимодействии с персоналом отеля. Функциональное качество может улучшить впечатление клиента от номера или услуги, которые не вполне оправдали его ожидания. Однако если функциональное качество будет иметь невысокий уровень, то неудовлетворенность клиента устранить будет почти невозможно.

Четвертый тип качества - общественное (этическое) качество. Это качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения услуги. Этот тип качества весьма разнообразен и часто зависит от знаний и навыков персонала. Так, незнание персоналом графика работы некоторых сервисных служб, может остаться незамеченным при отсутствии подобных потребностей со стороны клиентов. Однако при возникновении такой потребности в перспективе качество гостиничной услуги может серьезно пострадать.

Кроме этого, выделяют ряд критериев качества гостиничных услуг:

- компетентность – персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками, уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;
- надежность – определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;
- отзывчивость – персонал отеля стремится удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;
- доступность – персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;
- понимание – понимание всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;
- коммуникация – персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;
- доверие – выражается в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;
- безопасность – основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента – потребность в моральной и физической безопасности;
- обходительность – персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;
- осязаемость – клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.
- Существуют и другие точки зрения на проблемы качества услуг, изложенные в работах [2, 3, 4].

Таким образом, ключевым фактором, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей – с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового.

Так, россияне считают, что комфортной будет та гостиница, где есть хороший мини-бар и развитая система обслуживания, предлагающая разнообразные напитки и закуски на любой вкус.

Американцы считают комфортной такую гостиницу, где в номерах предусмотрены места для приготовления коктейлей, в любое время суток можно достать лед, а также работает эффективная система безопасности.

Европейцы особое внимание обращают на санузел и разнообразие предприятий питания, а японцы - на возможность своевременного получения информации, систему пиктограмм, позволяющую хорошо ориентироваться в отеле, не зная местного языка, и наличие ресторана с восточной кухней.

В последнее время в гостиницах Крыма широко используется модель качества обслуживания, известная как пятиступенчатая модель. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента [5].



Рис. Структура модели качества обслуживания

Первой ступенью в обслуживании является знание того, что является ожиданием потребителя гостиничной услуги и соответствующая реакция руководства гостиницы на такие ожидания.

Трудности в первой ступени наступают тогда, когда руководство гостиницы не понимает, что хотят их клиенты. Они не знают запросов своих потребителей. Многие отели проводят предварительные исследования, чтобы выяснить требования рынка, но затем руководство концентрируется на внутрифирменных проблемах и забывают о том, что потребности клиентов меняются.

Вторая ступень означает восприятие руководства и определение стандарта качества обслуживания.

Проблемы в этой ступени наступают тогда, когда менеджеры знают, что хотят их клиенты, но не способны или не желают развивать системы, которые бы обеспечили их удовлетворение.

Иногда руководителям гостиницы кажется, что решение существующей проблемы в данных условиях просто не существует. Так, большинство деловых людей хотят выписаться из гостиницы после завтрака. Менеджеры гостиницы видят эту ситуацию с очередью в ресторане каждое утро, но ничего не предпринимают, поскольку не желают нанимать дополнительных работников для помощи в этот напряжённый период.

Третья ступень – определение качества стандартов гостиничных услуг и их предоставление клиентам.

Трудности здесь наступают тогда, когда руководство понимает, какие есть потребности у клиентов, и знает, какие требования к качеству были разработаны, но служащие не способны на такой уровень обслуживания или не желают его оказывать.

Ошибки на этой ступени происходят, когда работник предприятия и клиент вступают во взаимодействие. На третьей ступени действия обслуживающего персонала, который использует технику (оборудование) для предоставления обслуживания, менее подвержены ошибкам. Машины почти не делают ошибок, а гости ожидают меньшего внимания со стороны машин. Так, гость, которому делается компьютерная регистрация в гостинице, не ожидает, что машина поприветствует его, или сможет показать ему, где находится ближайший магазин или выставочный зал. От служащих, однако, ожидается, что они с готовностью решат все проблемы гостя, но если это не делается, гость останется недовольным качеством обслуживания.

Четвертая ступень – предоставляемая услуга и её информационно-рекламная оболочка. Проблемы здесь возникает тогда, когда гостиница обещает больше, чем может предложить. Так, в рекламной брошюре сообщалось, что номера в гостинице имеют вид на море. Однако в реальности из окна виден только город, а море на линии горизонта. Специалисты по маркетингу должны удостовериться, что они действительно могут предоставить то, что обещают.

Особое значение в предоставлении услуг имеет соблюдение последовательности. Роскошный отель должен предоставлять обслуживание, даже если в нём проживает один клиент. Надо быть готовым оплатить цену риска и оставаться высококлассной гостиницей. Надо также иметь в виду, что предоставление услуг и политика обслуживания едины. Здесь не может быть двойных стандартов. Например, кассир гостиницы отказалась принимать оплату у клиента по кредитной карточке, без мотивации своих действий. Она предложила оплатить наличными, хотя месяц назад у этого же гостя принимала оплату по той же карте.

Несоответствие этим правилам приводит к ошибкам на этой ступени ожидания клиента.

Пятая ступень – ожидаемое обслуживание и восприятие предоставленного обслуживания. Эта ступень производная от других. Поскольку любая из предшествующих ступеней может увеличиваться в размерах, пятая ступень также имеет возможности роста, которые происходят из различия между ожидаемым качеством обслуживания и предоставленным в действительности.

Таким образом, пятиступенчатая модель анализа качества обслуживания обеспечивает надлежащее понимание предоставления качественного обслуживания в сфере гостеприимства. Исследуя её, можно

добиться понимания и решения потенциальных проблем, возникающих при организации обслуживания в гостиницах.

#### Источники и литература:

1. Модель обеспечения качества услуг. ГОСТ Р 50691 – 94. – [Действительный от 01.01.1995г.] : – М. : Госпотребстандарт России, 1995. – 23 с.
2. Зорин И. В. Туризм как вид деятельности / И. В. Зорин, Т. П. Каверина, В. В. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика; 2005. – 288 с.
3. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника / М. А. Морозов. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
4. Котлер Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм. / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.
5. Parasuraman A. A. Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. – V. 49 (4). – P. 41–50.

Флерко М.Н.

УДК 339.187.6:621

### ЛИЗИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ МАШИНОСТРОЕНИЯ И МОДЕРНИЗАЦИИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ

*Аннотация.* Проведен анализ развития машиностроения Украины. Определена роль машиностроения в процессе восстановления потенциала экономического роста. Обоснована целесообразность применения лизинговых отношений как инструмента развития машиностроения и модернизации национальной экономики в период глобальной рецессии.

*Ключевые слова:* машиностроение, модернизация, национальная экономика, лизинг.

*Анотація.* Проведено аналіз розвитку машинобудування України. Визначено роль машинобудування в процесі відновлення потенціалу економічного зростання. Обґрунтовано доцільність застосування лизингових відносин як інструмента розвитку машинобудування і модернізації національної економіки в період глобальної рецесії.

*Ключові слова:* машинобудування, модернізація, національна економіка, лизинг.

*Summary.* The analysis of mechanical engineering development of Ukraine has been carried out. The role of mechanical engineering in the course of restoration of economic growth potential has been defined. The expediency of leasing relations application as tool of mechanical engineering development and national economy modernization in global recession has been proved.

*Keywords:* mechanical engineering, modernization, national economy, leasing.

Рецессия мировой экономики, глубокая структурная деформация и институциональное несовершенство экономики Украины актуализируют задачу государственного экономического регулирования, направленного на структурную перестройку и выбор приоритетов отраслевого развития. К настоящему времени реструктуризация экономики Украины стихийно реализуется путем смены доминанты от металлургии, спад которой обусловлен низким уровнем мирового спроса, к сельскому хозяйству, спрос на продукцию которого растет на мировых рынках. При этом недостаточно внимания уделяется развитию машиностроения как отрасли, являющейся единственным драйвером технологических сдвигов и, как следствие, основой долгосрочного экономического роста.

Машиностроение представляет собой комплекс отраслей тяжелой промышленности, изготавливающих орудия труда для народного хозяйства, а также предметы потребления и продукцию оборонного назначения. Машиностроение является материальной основой технического перевооружения всей системы хозяйствования. От уровня развития машиностроения в решающей степени зависят производительность общественного труда, технический прогресс, материальное благосостояние граждан и обороноспособность страны.

Исследованию машиностроения как базовой отрасли экономики посвящены работы Н.В. Балабановой [5], Я.С. Розенфельд и К.И. Клименко [6], В.В.Ковалевского, Е.Л. Михайлюк, В.Ф.Семенова [7], Д.Н. Стеченко [8]. При этом варианты стимулирования развития машиностроения на данном этапе развития национальной и мировой экономических систем требуют дальнейшей разработки и внедрения.

Целью статьи, исходя из вышеизложенного, является обоснование целесообразности применения лизинговых отношений как инструмента развития машиностроения и модернизации национальной экономики в период глобальной рецессии.

Как известно, опережающее развитие машиностроения обеспечивает насыщение экономики современными орудиями труда и способствует систематическому росту производительности.

При этом развитое машиностроение с высоким уровнем наукоемкости могут позволить себе только те страны, которые комплексно подходят к формированию факторов производства, значимым из которых является труд. Кроме того, важным фактором является формирование производственных отношений, в том числе – системы управления, адекватной задачам инновационного развития, присущим современному машиностроению.