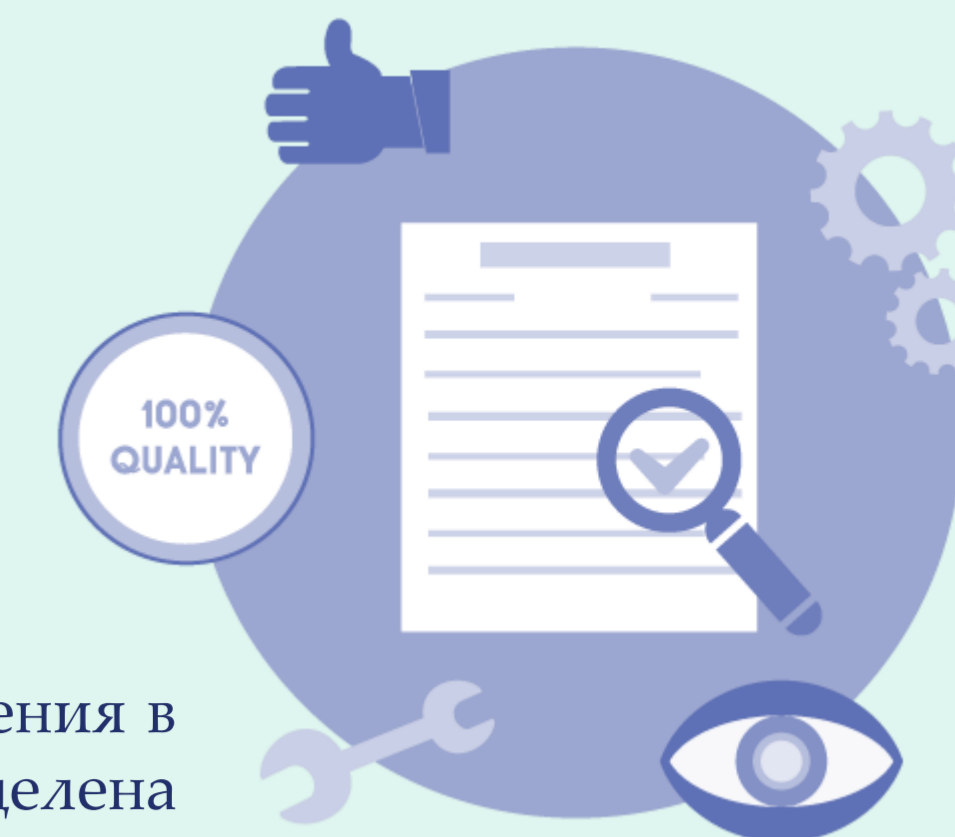


# КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

Черепанова Юлия, студентка 4 курса бакалавриата  
 Руководитель Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент кафедры сервиса и туризма  
 Сибирский университет потребительской кооперации, г. Новосибирск



**Актуальность** обусловлена постоянной борьбой за потребителя между гостиничными предприятиями, усиливающейся в результате внедрения стандартов гостиничного сервиса, а следовательно, необходимостью поиска современных решений для повышения эффективности управления качеством обслуживания в гостинице.

**Цели:** уточнить теоретико-методологические положения управления качеством, предложить инструментарий разработки и внедрения стандартов, разработать рекомендации для повышения эффективности управления качеством обслуживания.



**Предмет** исследования – роль корпоративных стандартов в повышении эффективности управления качеством обслуживания в гостиничной сфере.

**Методология.** Для реализации поставленных целей были использованы логические подходы к анализу и разработке путей повышения эффективности управления качеством обслуживания в сфере гостеприимства на основе корпоративных стандартов.

Гостиницы отдают предпочтение комплексным стандартам, содержащим как технические требования к оборудованию и оснащению, так и требования к технологиям обслуживания (рис. 3).

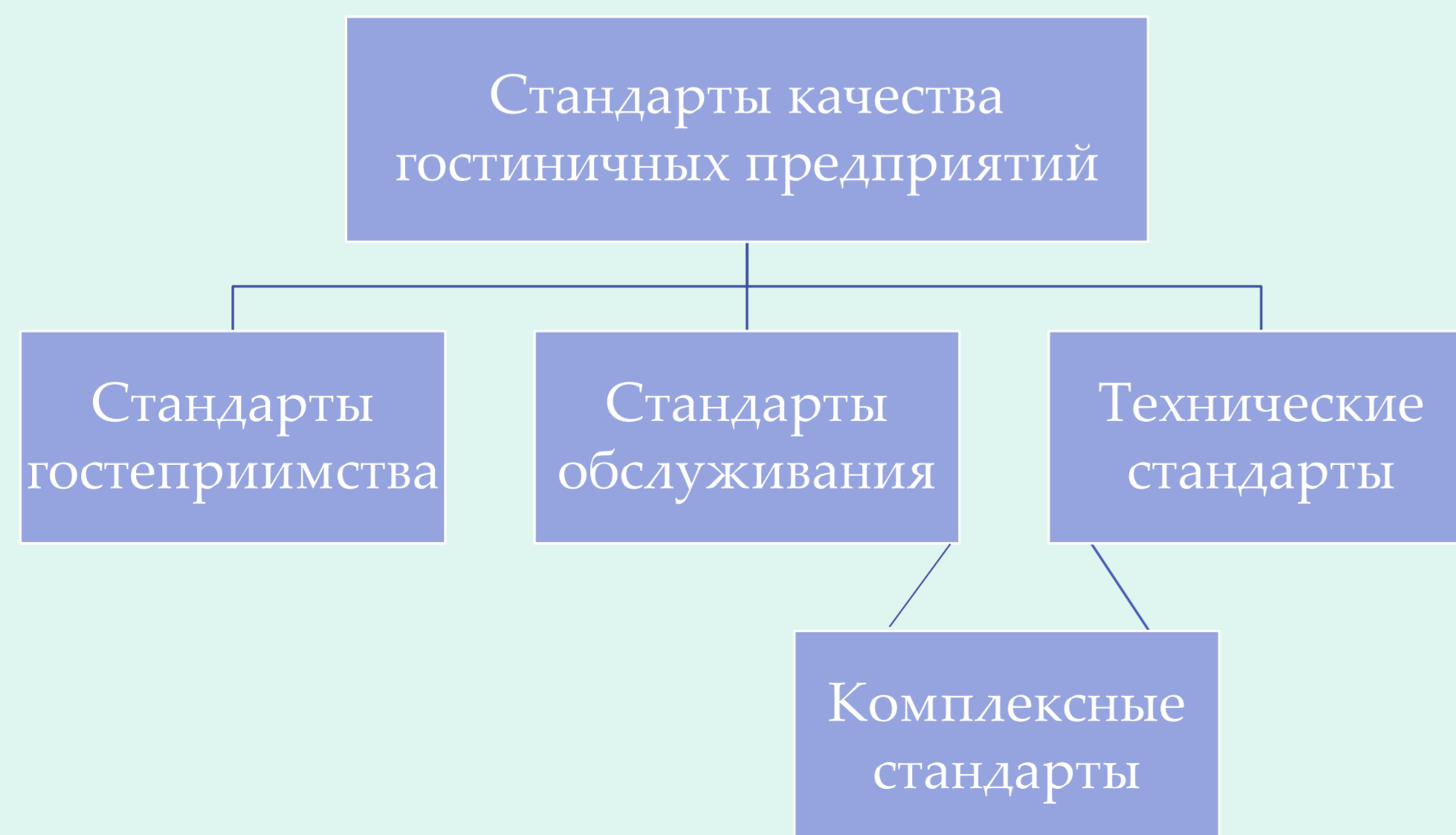


Рис.3. Корпоративные стандарты гостиничных предприятий

**Корпоративный стандарт** – документ, содержащий обязательные для исполнения в организации нормы, правила, требования. В РФ эта категория стандартов определена как **стандарт организации**.

Основная цель разработки корпоративных стандартов в сфере гостеприимства – **повышение качества обслуживания**. Решаемые при этом задачи указаны на рис. 1.

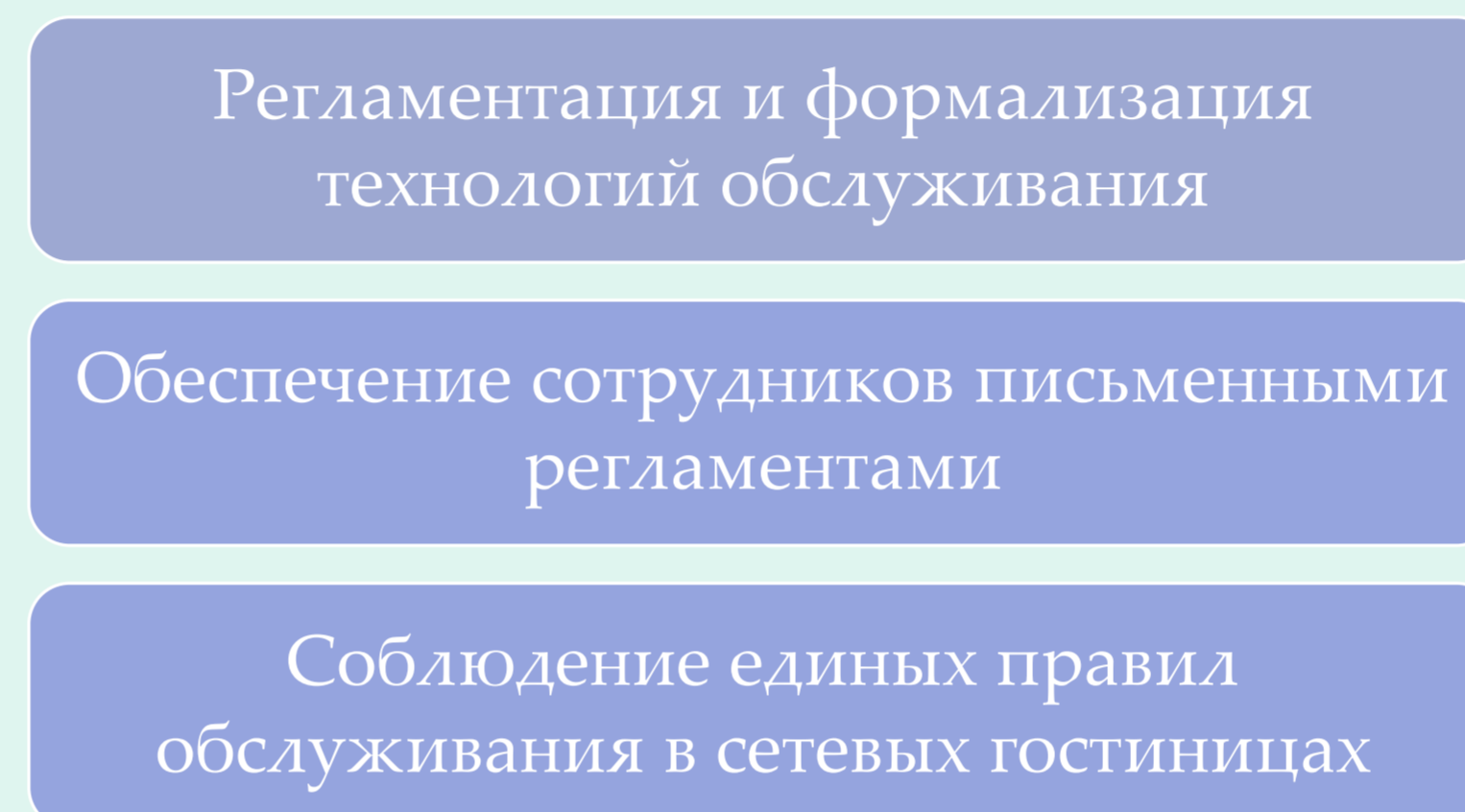


Рис.1. Задачи, которые решают корпоративные стандарты

**Стандарт организации** – документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг.

Основные предпосылки, обуславливающие широкое применение корпоративных стандартов в гостиничном сервисе, представлены на рис. 2.



Рис.2. Предпосылки высокой значимости стандартов в гостиничной сфере

**Пути разработки стандартов операционных систем:** 1) приобрести готовые стандарты; 2) обратиться к разработчикам сторонней компании; 3) разработать собственные стандарты.

Правило 1	Стандарты не должны противоречить техническим регламентам и обязательным требованиям национальных стандартов РФ
Правило 2	Необходимо обеспечить возможность количественного измерения требований стандарта к объекту стандартизации
Правило 3	Стандарты должны содержать организационно-методическое обеспечение, в том числе взаимодействия структурных подразделений гостиницы; ответственность персонала; документацию и т.д.

Рис.4. Правила составления корпоративных стандартов

Таким образом, формализация процедур обслуживания – основа эффективной работы. Задача гостиничного менеджмента заключается в обеспечении гостиниц работающими стандартами качества и в организации работ по реализации стандартов и контролю за их выполнением.