ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА В СФЕРЕ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЦАХ РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

Анастасия ДУДНИК
CZU: 640.4/.46:005.6(100:478)
dudnik.anastasija@yandex.com

Active and rational application of international standards and innovations in hospitality will ensure the required quality of services in Moldavian hotel complexes, expand cooperation with foreign partners, and, in general, increase the competitiveness of hotel enterprises in the Republic of Moldova in the global hotel services market.

Гостеприимство – это быстроразвивающаяся и перспективная отрасль, приносящая большой доход, в связи с чем очень важно, чтобы индустрия гостеприимства в Республике Молдова развивалась в соответствии с мировыми стандартами.

В настоящее время залогом коммерческого успеха любого предприятия гостиничной индустрии становится умение его руководства и сотрудников предугадывать любое желание потенциальных клиентов и исполнять его, а исполнять – значит предоставлять качественные услуги, соответствующие мировым стандартам качества обслуживания, в краткий промежуток времени, удовлетворяющие всем пожеланиям потребителей [1, с.209].

Совершенствование качества гостиничных услуг является на сегодняшний день важнейшей задачей, необходимой для успешного ведения гостиничного бизнеса в Республике Молдова. Следовательно, требуется правильное реагирование на происходящие изменения в обществе и на появление новых потребностей, к которым индустрия гостеприимства должна адаптироваться, чтобы соответствовать международным стандартам обслуживания.

Качество – это в первую очередь чувство удовлетворения клиента от обслуживания, а качественная услуга – это услуга, отвечающая потребностям гостя. Уровень качества, в свою очередь, зависит от степени совпадения представлений клиента о реальном и желаемом обслуживании в гостинице или отеле [2, с.22].

На качество гостиничного обслуживания влияет множество факторов, однако выделить четыре основных: профессионализм и

компетентность обслуживающего персонала; прогрессивная технология обслуживания; материально-техническая база; управление качеством обслуживания. Данные факторы являются объектами управления, без которых невозможно повышение качественного уровня обслуживания.

Следует также отметить комплексную систему «всеобщего управления качеством» – TQM (Total Quality Management), которая представляющую собой систему действий, направленных на обеспечение уверенности у клиентов в качестве услуг, в том числе на удовлетворение потребителей, рост возможностей персонала, на более высокие долговременные доходы и меньшие затраты [3,4].

На сегодняшний день авторами было выделено 10 трендов гостиничной индустрии будущего:

1. Технологии, такие как телефон вместо ключей, роботы, приложения, стриминговые сервисы, планшеты, смарт-зеркала.

2. Лобби – отели трансформировали холлы в коворкинги; лобби также заполняют работами художников и дизайнеров, посвящёнными одной теме.

3. Здоровый образ жизни, к примеру – «комнаты здоровья».

4. Гостиницы для бизнес-туристов.

5. Экосистемы – современные отели предлагают гостям целые экосистемы для путешествий, с целью помочь им выспаться, поесть и получить уникальный опыт от поездки.

6. Окружающая среда, а именно – ответственное отношение гостиничных предприятий к экологии, а также снижение уровня загрязнения.

7. Bubble-отели – это отели-пузыри с уникальной концепцией и дизайном, основывающиеся на принципах экологичности, максимального комфорта при бережном отношении к природе.

8. Питомцы – современные отели постепенно переходят в режим пет-френдли, соответственно, вводят специальную должность пет-консьерж.

9. Сотрудничество гостиниц с национальными музеями и учреждениями культуры.

10. Экоинновации – обеспечение устойчивого развития, использование экоматериалов, создание «комнат здоровья», внедрение «органик–меню» для клиентов, а также переработка и повторное использование твёрдых бытовых отходов гостиницы [5].

В результате проведенных исследований необходимо отметить, что для совершенствования качества гостиничных услуг посредством использования международного опыта в гостиничном секторе Республики Молдова должны быть предприняты следующие меры:

1) углубление связей с международными гостиничными организациями;

2) формирование привлекательного инвестиционного климата в гостиничном секторе;

3) внедрение единых стандартов гостеприимства, опирающихся на международные требования;

4) применение современных научных технологий и экологических инноваций в деятельности гостиниц;

5) подключение гостиничных предприятий РМ к глобальным сетям резервирования (Global Distribution Systems – GDS), таким как Amadeus, Galileo, Sabre и Worldspan;

6) повышение квалификации сотрудников гостиничного сектора;

7) изучение спроса и предоставление новых видов услуг;

8) создание национальных гостиничных сетей класса 2-3 звезды для массового туризма с уровнем комфорта соответственно европейским стандартам.

Полученные теоретические выводы и практические рекомендации могут быть использованы гостиничными предприятиями Республики Молдова в целях повышения качества услуг, доходности бизнеса, конкурентоспособности и освоения международного опыта гостиничной индустрии.

***Литература*:**

1. ГАРЕЕВ, Р.Р. Особенности системы управления качеством в гостиничных предприятиях. В: *Молодой учёный*, 2013, №11.
2. БАЛАШОВА, Е.А. *Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса*. Москва: ООО «Вершина», 2005.
3. *Официальный сайт международной организации ISO*. https://www.iso.org/ru/iso-9001-quality-management.html
4. СААК, А.Э., ЯКИМЕНКО, М.В. *Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебник для вузов.* СПб.: Питер, 2007, с.261.
5. *Гостеприимство из будущего: шесть трендов гостиничной индустрии* https://b2b.ostrovok.ru/blog/gostepriimstvo-iz-budushhego-shest-trendov-gostinichnoj-industrii/

Рекомендовано
Наталья КОШЕЛЕВА