

ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД КАК СПОСОБ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Е. В. Задорнова
Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург
Научный руководитель: к.э.н., доцент ФТМИ
Д. В. Варламова
Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург

Одним из ключевых принципов менеджмента качества является процессный подход к управлению. Организация, согласно данному принципу, рассматривается как комплекс специфических процессов, которыми необходимо грамотно управлять. Таким образом, под процессом следует понимать совокупность связанных между собой видов деятельности, направленных на создание ценностного предложения для потребителя. Процессы создаются ради потребителя с целью наиболее полно удовлетворить потребности клиента.

В гостиничном бизнесе качество услуги, является основным условием для совершения сделки между продавцом и потребителем. Для продавца качество услуги создает возможность реализовать услугу и соответственно получить прибыль, а для потребителя - предоставляет возможность удовлетворить его потребности за счет получения приемлемых функциональных и эмоциональных ценностей. Обе стороны в равной степени заинтересованы в качественной услуге.

Для объективной оценки результативности процессов используется определенная система показателей, которая характеризует степень приближения к поставленной цели. Система показателей результативности процесса включает в себя три потока информации:

- информация о качестве услуги, степени её соответствия установленным и прогнозируемым требованиям потребителей;
- информация о результативности процесса, его ресурсоёмкости, и стабильности, воспроизводимости параметров процесса;
- информация о степени удовлетворенности потребителей.

Итак, показатели следующие: желаемый результат, цена достижения и степень удовлетворенности клиента.

Разработка сбалансированной системы показателей – это прямой путь к непрерывному улучшению качества услуг. Целесообразно использовать 2-х уровневую систему показателей процесса: 1-й уровень – это показатели результативности процесса, которые отражают требования потребителей к качеству процесса; т.е. характеризуют результат процесса; 2-й уровень – это внутрифункциональные показатели структурных подразделений, которые принимают непосредственное участие в процессе. Эти показатели косвенно характеризуют степень достижения связанной с ним цели и не являются средством непосредственного её измерения. Для всех показателей установлены весовые коэффициенты.

Разработка механизма реализации является следующим звеном при планировании процесса. Эта стадия предполагает ревизию имеющейся нормативно-правовой базы, подготовку документации, определение необходимости разработки процедур и порядка действий при осуществлении операций и непосредственно их разработку. Регламентация процессов особенно важна при внедрении процессного подхода.

Следующий этап в управлении процессом – это устранение межфункциональных барьеров. Недостаточно выстроить разумную структуру организации, необходимо скоординировать работу всех ее подразделений. Координация - это ядро процесса управления, от которого зависит бесперебойность и непрерывность. Достижение согласованности в работе всех подразделений гостиницы путем установления рациональных коммуникаций еще одна ступень к повышению качества обслуживания клиента. В должностных инструкциях должны быть отражены полномочия всех участников процесса и ответственность за их невыполнение. Информация по процессу должна быть прозрачной и доступной для его участников. Важным

этапом управления процессом так же является осуществление контроля его деятельности. Контроль основывается на осуществлении мониторинга, регистрации данных и расчета результативности. Что бы избежать появления несоответствий в ходе процесса рационально предусмотреть корректирующие и предупреждающие действия. Следует понимать необходимость оценки результативности осуществленных действий, удовлетворенности потребителей услуги (информация от потребителей) и качества осуществляемого менеджмента процесса, т.е. насколько грамотно и рационально организована процедура управления процессом: качество входных данных в процесс; достаточность ресурсов и регламентации действий; анализ причин, выявленных несоответствий; организация обратной связи с потребителем и наконец умелое управление рисками.

Отсутствие системного подхода к управлению процессами приводит к опасности возникновения разрыва между реальным качеством услуги и заявленной несколько преувеличенной информацией о результатах и качестве, предоставляемой услуги.

Процессный подход к управлению позволяет более оперативно решать возникающие вопросы и воздействовать на результат. Функция управления процессом принадлежит руководителю процесса. Процессный подход позволяет определить источники и систему поступления информации о процессе, правила работы и принятия управленческих решений, необходимые ресурсы для достижения оптимальных результатов, обеспечение обратной связи. Контролирует внутреннее и внешнее течение процесса.

Список использованных источников

1.Басовский, Л. Е. Управление качеством / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 224 с.

2.Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / Кобяк М.В. -: Интермедия, 2014. - 290 с.

3.Ковалева Н.И., Никольская Е.Ю. Повышение качества гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства // Научный вестник МГИИТ. 2015. №3. С. 6-14.

4.Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / Репин В.В., Елиферов В.Г. - 6-е изд. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. - 408 с.