# МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Институт географии, геологии, туризма и сервиса**

**Кафедра международного менеджмента и туризма**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**



Работу выполнил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­\_­В.И. Клёмина

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, ОФО, 2 курс

Направленность (профиль) Санаторно-курортная деятельность

Научный руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.А. Комаревцева

доц., канд. геогр. наук

Нормоконтролер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.А. Комаревцева

доц., канд. геогр. наук

Краснодар

2020

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc35262298)

[1 Правовое регулирование качества 5](#_Toc35262299)

[1.1 Правовое регулирование: сущность, предмет, методы, способы, типы 5](#_Toc35262300)

[1.2 Система правового регулирования качества в Российской Федерации 8](#_Toc35262301)

[1.3 Показатели качества по видам хозяйственной деятельности 12](#_Toc35262302)

[2 Услуги гостиничных комплексов как объект правового регулирования 14](#_Toc35262303)

[2.1 Основные и дополнительные услуги 14](#_Toc35262304)

[2.2 Услуги средств размещения по видам предприятий 16](#_Toc35262305)

[2.3 Показатели и оценка качества услуг 18](#_Toc35262306)

[3 Правовое регулирование деятельности гостиничного предприятия по предоставлению услуг в аспекте качества 22](#_Toc35262307)

[3.1 Взаимосвязь звёздности предприятия с качеством предоставляемых услуг 22](#_Toc35262308)

[3.2 Санитарно-эпидемиологических требования в системе качества предоставления услуг 24](#_Toc35262309)

[3.3 Внутренние стандарты предприятия в системе качества предоставления услуг 27](#_Toc35262310)

[Заключение 31](#_Toc35262311)

[Список использованных источников 33](#_Toc35262312)

[Приложение А](#_Toc35262313) [Свидетельство о присвоении гостинице категории 35](#_Toc35262314)

[Приложение Б](#_Toc35262315) [Свидетельство о присвоении гостинице категории 36](#_Toc35262316)

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы заключается в ее важности и необходимости изучения в современное время. Совсем недавно было отменено огромное количества стандартов, которые регулировали деятельность гостиничных предприятий в аспекте качества предоставления услуг. Сейчас же, оставшиеся стандарты, направлены лишь на помощь организациям в создании внутренней базы стандартов предприятия. Это новое направление в регулировании качества предоставления услуг требует изучения, т.к. многие предприятия гостеприимства еще не готовы к таким изменениям.

Цель исследования – выявить особенности правового регулирования деятельности гостиничных предприятий в аспекте качества предоставления услуг. Задачи исследования:

1. Изучить теорию по вопросам качества предоставления услуг;

2. Проанализировать правовые акты о качестве предоставления услуг в гостиничных комплексах;

3. Охарактеризовать воздействие нормативно-правовой среды на качественные показатели деятельности гостиничного предприятия.

Объект исследования – гостиничные комплексы. Предмет исследования – правовое регулирование качества предоставления услуг в гостиничных комплексах.

Методы исследования – наблюдение, анализ, синтез, классификация, обобщение, системный подход.

Научная значимость – систематизация знаний о правовом регулировании качества предоставления услуг в гостиницах. Практическая значимость – заключается в практическом применении результатов исследования, а также для использования в дальнейших исследованиях.

Методологическая основа – использовались труды С.Я. Гродзенского, Н.В. Демидовой, О.Т. Лойко, Н.И. Матузова, В.В. Миненковой, Е.В. Помеловой, М.М. Россолова, Т.А. Филатовой.

Структура работы – работа включает в себя содержание, введение, 3 основные главы, заключение, список использованных источников, приложения.

1 Правовое регулирование качества

1.1 Правовое регулирование: сущность, предмет, методы, способы, типы

Правовое регулирование – это целенаправленное воздействие на общественные отношения с помощью правовых (юридических) средств. Механизм правового регулирования – это система юридических средств, организованных наиболее последовательным образом в целях упорядочения общественных отношений, содействия удовлетворению интересов субъектов права. Цель механизма правового регулирования – обеспечить упорядочение общественных отношений, гарантировать справедливое удовлетворение интересов субъектов. Это главный, содержательный признак, объясняющий значимость данной категории и показывающий, что роль механизма правового регулирования заключается в организации социальной жизни, осуществлении интересов людей. Механизм правового регулирования – специфический «канал», соединяющий интересы субъектов с ценностями и доводящий процесс управления до логического результата [7].

В сферу правового регулирования входят три группы общественных отношений:

1) отношения людей по обмену ценностями, как материальными, так и нематериальными. Эти отношения строятся на основе общепризнанных правил. Обязательность признания правил обеспечена действенной силой специального аппарата правового принуждения;

2) отношения по властному управлению обществом. Управление осуществляется ради удовлетворения как индивидуальных, так и общесоциальных интересов и должно осуществляться по строгим правилам, обеспеченным силой принуждения;

3) отношения по обеспечению правопорядка. Эти отношения призваны обеспечить нормальное протекание процессов обмена ценностями и процессов управления в обществе [12].

В зависимости от указанных различий в характеристике общественных отношений в теории правового регулирования принято выделять два метода правового воздействия. Метод децентрализованного регулирования, построенный на координации целей и интересов сторон в общественном отношении, характерен для отношений субъектов гражданского общества, удовлетворяющих в первую очередь свои частные интересы. Этим методом регулируются отношения в сфере отраслей частноправового характера. Метод централизованного регулирования регулирует отношения, где приоритетным, как правило, является общесоциальный интерес. В государственно-организованном обществе общесоциальные интересы выражает в первую очередь государство, осуществляющее централизованное управление социальными процессами, наделенное властными общезначимыми полномочиями. Поэтому централизованными методами, как правило, осуществляется регулирование в публично-правовых отраслях (конституционном, административном, уголовном праве) [12].

В процессе правового регулирования используются три способа регулирования: дозволение, обязывание и запрещение. Дозволение связано с предоставлением субъектам возможности совершать определенные действия в собственных интересах (например, работник предприятия имеет право на достойное вознаграждение за свой труд). Дозволения весьма неоднородны. Они могут выражаться в таких формах, как субъективное право, свобода, законный интерес. Каждая из названных форм имеет собственную природу и обладает соответствующей степенью гарантированности. Обязывание связано с возложением на лиц необходимости совершить активные указанные в законе либо договоре действия (например, должнику необходимо исполнить свои обязательства перед кредитором). Обязывание как способ правового регулирования ориентируется на интересы управомоченного субъекта и представляет собой специфический приказ, долг совершать определенные действия. Запрещение связано с необходимостью воздержания от конкретных действий, с пассивным поведением (например, работники правоохранительных органов не имеют права применять недозволенные методы расследования). Запрещение есть разновидность обязывания, представляющая собой определенное долженствование [7].

Под типами правового регулирования понимаются те или иные сочетания способов регулирования при доминировании либо дозволений, либо обязываний с запрещениями. Выделяют два типа правового регулирования: общедозволительный и разрешительный.

Общедозволительный тип правового регулирования основывается на общем дозволении, из которого путем запрещения делается исключение. Его формула: дозволено все, кроме того, что прямо запрещено. Однако подобный тип правового регулирования не применим к деятельности государственных органов, ибо это создало бы возможности для различного рода злоупотреблений. Общедозволительный тип правового регулирования связан с закреплением в праве социальной свободы, с правом субъекта на выбор средств и способов достижения поставленных целей.

Разрешительный же тип правового регулирования вытекает из необходимости в высокой и строгой упорядоченности социальных связей, последовательной реализации принципов законности. Он является единственным при применении мер юридической ответственности и ряда других мер государственного принуждения. Разрешительный тип правового регулирования основывается на общем запрещении какого-либо вида действий, однако в индивидуальном порядке запрещенное поведение разрешается. Его формулировка звучит следующим образом: запрещено все, кроме прямо разрешенного. Это означает, что участник правовых отношений подобного типа может совершать только действия, которые прямо разрешены законом, а все остальные действия запрещены. Здесь в законе указывается точный, строго ограниченный объем правомочий: все, что выходит за пределы компетенции властвующего субъекта, категорически запрещено [7].

Способы правового регулирования определяются характером зафиксированного в норме права предписания, способами воздействия на поведение людей. В теории права принято выделять три основных способа правового регулирования:

1) предоставление участнику правовых отношений субъективных прав (управомочивание). Этот способ выражается в комплексе дозволений управомоченному лицу на совершение определенных действий (например, собственнику дозволяется владеть, пользоваться и распоряжаться принадлежащей ему вещью);

2) обязывание совершить какие-то действия (например, собственник жилого дома обязывается платить налоги);

3) запрещение, т. е. возложение обязанности воздерживаться от определенных действий (например, работодателю запрещено привлекать к сверхурочным работам несовершеннолетних) [12].

Углубившись в суть правового регулирования как основного понятия курсовой работы, теперь необходимо разобраться в правовой системе страны. Для этого была изучена правовая система регулирования качества в РФ.

1.2 Система правового регулирования качества в Российской Федерации

Качество продукции, работ, услуг является одним из важнейших факторов успешности деятельности любого предприятия в современных условиях. От качества товаров зависит многое в экономической и социальной жизни страны и любого потребителя.

Государство, влияя на управление качеством, непосредственно не вмешивается в практическую деятельность предприятия. Решение проблем качества в России связано с законодательным регулированием, установлением и соблюдением определенных норм (требований к качеству), обязательных для лиц, от действий которых зависит качество.

Действующее законодательство Российской Федерации содержит специальные нормативные правовые акты и отдельные нормы, призванные обеспечить надлежащее качество товаров, работ, услуг. В частности, к ним относятся Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗФ (в редакции от 28 ноября 2018 г.), Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в редакции от 18 июля 2019 г.), Федеральный закон «Об обеспечении единства измерений» от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ (в редакции от 13 июля 2015 г.), ряд подзаконных нормативных актов, в числе которых постановление Правительства РФ «Об организации работ по стандартизации, обеспечению единства измерений, сертификации продукции и услуг» от 12 февраля 1994 г. № 100 (в редакции от 27 ноября 2013 г.), иные подзаконные акты [13].

В соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» стандартизация представляет собой деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг. При этом первоочередная роль отводится техническому регулированию, под которым понимается правовое регулирование отношений в области установления, применения и использования обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессами проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказания услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия.

Сертификация – это форма осуществления органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.

Стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения [15].

К документам в области стандартизации, используемым на территории Российской федерации, относятся: национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; применяемые в установленном порядке классификации общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информаций; стандарты организаций; своды правил [13].

Система международных стандартов качества продукции и технологий представляет собой перечень разнообразных систем стандартизации, которые предполагают возможность присоединения всех государств к задекларированным требованиям. Главная задача этой системы заключается в приведении разнообразных национальных стандартов к единому списку международных положений в области оценки качества. Сегодня основой российских стандартов является система ГОСТ Р ИСО 9001-2008, разработанная техническим комитетом стандартизации, которая постоянно расширяется и дополняется новыми положениями. Стандарты качества ISO разбиты на две основные серии – ИСО 9000 и ИСО 10 000, которые имеют подразделы, обозначаемые в соответствии со значением последней цифры индекса. В качестве примера стоит упомянуть следующие основные варианты:

* Базовый стандарт ИСО 9000 представляет собой словарь терминов, список общих требований к системам управления и производства.
* Популярный стандарт качества ИСО 9001-2015 определяет жёсткий набор требований к возможностям и способностям поставщика. То есть, такая стандартизация свидетельствует об умении производителя разрабатывать проекты, изготавливать и поставлять соответствующие товары или услуги, которые удовлетворяют требованиям эталонного заказчика.
* Более мягкий стандарт ИСО 9002 предъявляет требования к способности организовывать поставки определенной продукции.
* Стандарт ИСО 10004 регламентирует реакцию производителя или поставщика на жалобы потребителей. [3].

Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями. Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту. Национальные стандарты разрабатываются в порядке, установленным законом. Национальные стандарты утверждаются национальным органом по стандартизации в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренным законом, маркируется знаком обращения на рынке [13].

1.3 Показатели качества по видам хозяйственной деятельности

Известно следующее определение: показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления (ГОСТ 15467–79). В СССР существовала серия стандартов на показатели качества. Классификация основных показателей качества, обязательная для всех отраслей и видов продукции, регламентировалась ГОСТ 22851-77 «Выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции».

В зависимости от решаемых задач и используемых средств существуют различные методы определения значений показателей качества: экспериментальный, расчетный, смешанный, органолептический, социологический, экспертный и др. Показатели качества продукции подразделяются на единичные, комплексные, определяющие и интегральные. Единичные характеризуют одно из свойств продукции, комплексные – несколько свойств. Показатель, по которому принимается решение о ее качестве, называется определяющим. Часто за определяющий показатель качества технического объекта принимается его надежность.

Все свойства, определяющие качество, можно разбить на два класса: мгновенные свойства, которые могут быть определены за пренебрежимо малое время (вес, габариты, комфортабельность, расход энергии и т.д.), и свойства, проявляющиеся в процессе эксплуатации (износостойкость, усталостная прочность и т.д.). Часть свойства продукции, составляющих ее качество, стабильны во времени, другие меняются в зависимости от условий производства и эксплуатации. Обычно при контроле и управлении качеством, а также при сертификации продукции главное внимание обращается на вторую группу свойств. Каждый объект можно оценивать по многим показателям качества [2].

В наше время такие понятия, как рентабельность, эффективность, производительность, цена, прибыль тесно связаны с показателями качества выпускаемой продукции. Качество становится объектом планирования на всех уровнях государства. В связи с этим возникает необходимость в численном выражении измерения и оценки качества продукции. Основными целями квалиметрии являются:

* создание методов определения численных значений показателей качества, обработка данных и определение требований, обеспечивающих точность вычислений;
* создание перечня методов определения наиболее оптимальных значений показателей качества продукции;
* обоснование выбранного перечня показателей качества продукции при разработке способов повышения качества и запланированной стандартизации;
* определение единых методов оценки уровня качества продукции для возможности сопоставления результатов;
* определение единых методов оценки отдельных свойств продукции.

Для определения качества продукции используют три независимых друг от друга понятия. Качество продукции – свойства продукции, определяющие ее способность удовлетворять потребности, связанные с назначением продукции. Главное (единичное) качество продукции – определяет одно, первостепенное свойство продукции и определяет потребительную стоимость. Интегральное качество продукции – определяется совокупностью всех свойств (экономических, эстетических и функциональных) продукции [4].

2 Услуги гостиничных комплексов как объект правового регулирования

2.1 Основные и дополнительные услуги

Отельный сервис разделяется на основные, дополнительные и индивидуальные виды услуг. В зависимости от пожеланий отельера и уровня конкурентной среды в заданном регионе, этот сервис может быть как абсолютно бесплатным, так и за дополнительную плату.

К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания (размещённых в гостинице) лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

* вызов скорой помощи;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции при её получении;
* побудка к определённому времени;
* предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов [6].

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории. Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

* услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
* магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
* инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
* экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
* организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т. д.;
* уход за детьми, предоставление услуг гувернеров и нянь, говорящих на родном для ребенка языке;
* уход за животными, которые совершают путешествие вместе с хозяевами;
* транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
* покупка и доставка цветов;
* продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
* бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения - телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
* услуги салонов красоты и парикмахерских;
* сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
* аренда залов переговоров, конференц-зала;
* услуги бизнес-центра;
* обмен валюты;
* другие услуги [1].

2.2 Услуги средств размещения по видам предприятий

В современном мире гостиницы разделяются по многим критериям, для них существует разная классификация. В Российской Федерации принята звёздная классификация гостиниц. Классификация осуществляется на основании «Положения о классификации гостиниц» от 16 февраля 2019 г. На основании этого положения будет проводиться анализ услуг гостиниц.

Проведя анализ положения, были выявлены универсальные (обязательные для всех гостиниц) и уникальные (относимые к гостиницам определенной звездности) требования к гостиницам разных категорий. Требования к гостиницам разделены на восемь пунктов:

* Здание и прилегающая территория;
* Техническое оборудование и оснащение;
* Номерной фонд;
* Санитарные объекты общего пользования;
* Общественные помещения;
* Помещения для предоставления услуг питания;
* Услуги;
* Услуги питания;
* Требования к персоналу и его подготовке [11].

В отношения услуг прописаны следующие требования: служба приема –круглосуточный прием в домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения (допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно, а для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь) – универсальное требование; вручение корреспонденции гостям – универсальное требование; поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно (обязательно) – требование для гостиниц категории 5 звёзд; утренняя побудка (по просьбе) – универсальное требование; ежедневная уборка горничной номера, включая заправку постелей – универсальное требование; вечерняя подготовка номера – требование для гостиниц категории 5 звёзд; смена постельного белья (один раз в два дня) – требование для гостиниц категории 4 звезды; смена постельного белья (ежедневно) – требование для гостиниц категории 5 звёзд; стирка (экспресс-обслуживание) – требование для гостиниц категории 5 звёзд; химчистка (экспресс-обслуживание) – требование для гостиниц категории 5 звёзд; хранение ценностей в сейфе администрации – универсальное требование; хранение багажа – универсальное требование; вызов такси – универсальное требование; предоставление туристкой информации – универсальное требование; экскурсии, гиды-переводчики – универсальное требование; вызов скорой помощи, пользование аптечкой – универсальное требование; медицинский кабинет – требование для гостиниц категории 5 звёзд.

Различные услуги могут быть и в гостиницах, имеющих разное местоположение. По местоположению гостиницы разделяются на:

* расположенные в городе, в том числе центральные гостиницы, расположенные в центре города (как правило, это бизнес-отели, отели-люкс);
* расположенные в курортной местности (курортные гостиницы);
* расположенные в горах;
* расположенные в аэропортах (аэровокзальные гостиницы);
* расположенные рядом с транспортными магистралями (автострадные гостиницы, мотели);
* расположенные в сельской местности [8].

Гостиницы, расположенные в городе, имеют особый спектр услуг, которые необходим для туристов, останавливающихся в такого рода гостиницах. К ним относятся – бизнес-услуги, экскурсионные услуги, транспортные услуги и широкий набор дополнительных услуг (например, СПА). Для гостиниц, расположенных в курортной местности характерны экскурсионные, оздоровительные, анимационное-развлекательные услуги. Гостиницы, расположенные в горах, не обладают широким спектром услуг, главными являются экскурсионные услуги. Аэровокзальные гостиницы обладают минимальным набором услуг – не всегда даже включая питание. Гостиницы, расположенные рядом с автотранспортными магистралями, имеют ограниченные выбор услуг по более низким, чем в отелях, ценам. В комплекс таких гостиниц могут входить ресторан, бар, бассейн и другие развлекательные сооружения. Для гостиниц, расположенных в сельской местности, характерны услуги, связанные с фермерским делом (уход за животным, сбор урожая, дегустации, т.е. агротуризм в целом).

2.3 Показатели и оценка качества услуг

Зарубежные исследователи разработали три фундаментальных положения для обоснования сущности качества в сфере сервиса. Во-первых, доказано, что потребителям намного сложнее оценить качество услуги как неосязаемое действие в отличие от качества товаров и продукции. Во-вторых, многие исследователи убеждены в том, что оценка качества услуги подразумевает сопоставление потребителем уровня личных ожиданий качества услуги с уровнем собственного восприятия качества. В-третьих, исследователи полагают, что оценивание качества услуги потребителем не сводится только к конечному результату обслуживания [10].

Двухфакторная модель качества услуги основывается на теории поведения потребителей. Согласно этой модели, следует различать технические (что) и функциональные (как) аспекты качества, а для его полного восприятия необходимо одновременная оценка технического и функционального качества. В дальнейшем двухфакторная модель послужила основой для создания трехфакторной. В трехфакторной модели качество услуги достигается в процессе производства и потребления услуг: материальное качество (оргтехника, здание, офисы и т.д.), интерактивное качество (уровень обслуживания в момент взаимодействия клиентов с персоналом фирмы) и корпоративное качество (имидж и деловая история конкретной фирмы). Наряду с общепринятыми критериями для объективной оценки качества услуг и управления качеством сервисной деятельности должны применяться такие количественные показатели как уровень квалификации персонала сервисной организации, эффективность подбора и расстановки кадров, показатель соотношения цена-качество, эффективность организации закупочной деятельности, процессов разработки и реализации сервисных продуктов.

Любое предприятие индустрии гостеприимства должно создать систему внутренней проверки качества исполнения туристских услуг, назначить специально обученных сотрудников и обеспечить их необходимыми средствами контроля (проверки). Проверка включает контроль, оценку и регулирование процессов исполнения туристских услуг при проектировании (моделировании), производстве и обслуживании потребителя. Руководству организации следует периодически анализировать систему качества, разработанную и внедренную в фирме, чтобы убедиться, что она удовлетворяет установленным требованиям и эффективна.

Качество услуги и ее предоставления проверяется на соответствие обязательным требованиям нормативных документов, параметрам технического описания и технологии исполнения туристской услуги. В ходе контроля качества следует подготавливать и использовать данные по этапам обслуживания, проверкам качества, жалобам и рекламациям потребителя, результатам социологического опроса.

Так как услуга индустрии гостеприимства является комплексом услуг различного содержания и назначения, оценка ее качества должна быть комплексной, включающей в себя показатели качества каждой отдельной услуги, которые мы называем единичными показателями качества. В свою очередь, каждая из этих услуг оценивается комплексным показателем качества, содержащим единичные показатели составных частей данной услуги. Перечень услуг и показателей их качества не является закрытым, каждое предприятие индустрии гостеприимства может его сократить или дополнить с учетом специфики своей деятельности [17].

Возможен следующий план исследования и оценки качества работы предприятий, предоставляющих услуги проживания. План был разработан Е.В. Помеловой и включает в себя:

* Изучение нормативной документации по описанию исполнения услуг гостеприимства.
* Оценка местоположения – исторический центр или окраина города; наличие и удобство маршрутов городского транспорта; экологическая среда места расположения отеля. Оценка чистоты территории как вокруг, так и внутри отеля.
* Оценка удобства подъездных путей, расположения паркинга для автомашин постояльцев гостиницы, удобство посадки туристов в автобус.
* Оценка времени обслуживания клиентов, компетентности, вежливости и тактичности службы приема и размещения. В доступном и удобном месте должна располагаться рекламная информация об отеле, городе, предлагаемых отелем экскурсиях и развлекательных программах. Персонал службы приема и размещения должен информировать клиента о работе ресторана, бара и других служб гостиницы.
* В номере оцениваются комфорт, наличие и состояние оборудования: температура, достаточность освещения, мебель, телевизор, радио и телефон, наличие канцелярских принадлежностей. В номере должна располагаться информация о местонахождении, телефонах и режимах работы магазинов, бассейна, сауны, парикмахерской, химчистки и прачечной, медицинского пункта, расположенных в гостинице. Обязательно наличие городского телефонного справочника. В ванной комнате оцениваются санитарно-гигиенические принадлежности, оборудование, моющие средства, полотенца.
* Оценивается наличие всех видов связи: телефон, Интернет, факсимильная, их доступность. Наличие телевизионных программ на иностранных языках является необходимым условием для иностранных туристов [10].

3 Правовое регулирование деятельности гостиничного предприятия по предоставлению услуг в аспекте качества

3.1 Взаимосвязь звёздности предприятия с качеством предоставляемых услуг

С 1 января 2021 г. все средства размещения будут вынуждены пройти обязательную классификацию. Это необходимо для предоставления потребителям достоверной информации о соответствии гостиницы предусмотренной категории и повышения конкурентоспособности и привлекательности средств размещения. Сейчас большинство средств размещений уже классифицированы: свидетельство о присвоении гостинице категории выдается на основе тщательной проверки со стороны аккредитованной организации, осуществляющей классификацию гостиниц.

Отель «Марриотт» располагается в г. Краснодаре, по ул. Красная, д. 120. Отель был открыт совсем недавно, осенью 2019 г. «Свидетельство о присвоении гостинице категории» было выдано аккредитованной организацией – автономная некоммерческая организация «Центр экспертизы, качества и дополнительного образования «Курорт-Консалтинг», от 28 августа 2019 г. (Приложение А, Б). Отелю была присвоена категория пять звёзд. Также была присвоена категория номерам: «Сюит» – один номер, «Апартаменты» – 47 номеров, «Джуниор сюит» – 23 номера, «Первая категория» – 195 номеров. Всего 266 номеров (гостиница относится к средней по числу номеров).

В соответствии с «Положением о классификации гостиниц» номер категории «Сюит» должен быть следующего вида: Три и более жилые комнаты (гостиная-столовая, спальня, кабинет) общей площадью не менее 75 м2. В «Марриотте» данный номер имеет площадь 165 м2, имеется отдельная гостиная, отдельная столовая комната. Минимальный размер кровати 200 см в длину и 90 см в ширину. В номере же представлена кровать размер 200 см в длину и 180 см в ширину. Обязательно наличие письменного стола с рабочим креслом, что представлено в данном номере. Многие другие требования также выполняются. Отличиями от других категорий служат – в этом номере имеется представительский доступ к лаунджу, окна с шумоизоляцией, круглосуточное обслуживание в номере (еда и напитки), вечерняя подготовка постели ко сну, номер не удобен для гостей с ограниченными возможностями. Средняя стоимость номера за одни сутки – 87 200 руб. [5].

Номера категории «Апартаменты» должны оснащаться: наличие двух и более жилых комнат – гостиная-столовая и спальня-кабинет общей площадью не менее 40 м2. В гостинице такие номера имеют площадь 60 м2. Наличие кухонного оборудования обязательно, в номере присутствует – мини-холодильник, варочная панель, микроволновая печь, посудомоечная машина, принадлежности для мойки посуды, кастрюли, сковородки и посуда для сервировки, тарелки и кружки. Минимальные размеры кровати соответствуют размеру кровати в номере. Особенности номера – есть смежные номера, гостиная, зона столовой, встроенный платяной шкаф, наличие утюга и гладильной доски в номере, номер не удобен для гостей с ограниченными возможностями. Средняя стоимость номера за одни сутки – 8 100 руб.

«Джуниор сюит» должны оснащаться: одна жилая комната площадью не менее 25 м2. В «Марриотт» площадь номера такой категории составляет 30 м2. Размеры кровати соответствуют «Положению». Особенности номера: есть смежные номера, наличие крючков для одежды, услуги дворецкого.

Номера «Первой категории» должны обладать: одной жилой комнатой, площадь номера в гостинице – 29 м2. Размеры кроватей соответствуют. Особенности номера: не предоставляются раскладные кровати, есть смежные номера, гостиная, стол на одного человека, номер удобен для гостей с ограниченными возможностями [9].

Соответствие всем этим и другим пунктам «Положения о классификации гостиниц» подтверждает звёздность отеля. Звёздность в свою очередь обеспечивает и доказывает качество предоставляемых услуг.

Противоположным примером служит хостел «Bla Bla». Проживание в 8-местном номере или в 6-местном. Это уже говорит о том, что качество и количество предоставляемых услуг будет значительно ниже, чем в гостинице категории 5 звёзд. В номере есть балкон, кондиционер, телевизор, Wi-Fi, общий душ, общий туалет, общая кухня, стиральная машина, рабочая зона, гостиный уголок. Данное гостиничное предприятие не является классифицированным, но по отзывам с сайта Booking.com – имеет спрос и высокую оценку у постояльцев. Это более дешевый вариант средства размещения, без категории, а следовательно, без качественных услуг.

3.2 Санитарно-эпидемиологических требования в системе качества предоставления услуг

Одним из важнейших показателей качества предоставляемых услуг является соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и иных объектов размещения людей. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации. Правила устанавливают требования к размещению, устройству, оборудованию, санитарному содержанию гостиниц, условиям труда и личной гигиене персонала, которые следует соблюдать при проектировании, реконструкции, строительстве и эксплуатации гостиниц и иных объектов размещения людей. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологических правил осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

В тексте требований первыми прописаны гигиенические требования к архитектурно-планировочным и конструктивным решениям зданий и помещений. В составе этого пункта прописаны:

– различия между основными и дополнительными помещениями гостиницы;

– расположение основных и дополнительных помещений;

– оснащение жилых номеров [14].

Далее прописаны санитарно-эпидемиологические требования к внутренней отделке помещений. Соответствуя требованиям, для отделки помещений жилых и общественных зданий необходимо использовать строительные материалы, соответствующие нормируемым параметрам и предельно допустимым концентрациям вредных вещей. Отделка помещений кладовых, санитарных комнат, помещений для хранения и других технических помещений должна быть гладкой, без дефектов из влагостойких и устойчивых к дезинфицирующим средствам материалов, легко очищаемой, доступной для текущей уборки.

Санитарно-эпидемиологические требования к отоплению, вентиляции, микроклимату и воздушной среде помещений. Требования обязывают соблюдать СанПин для жилых, служебных и административных помещений. Очистка и дезинфекция систем вентиляции должна производиться в соответствии с техническими требованиями по эксплуатации вентиляционного оборудования.

Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию помещений и территорий гостиниц. При проектировании отдельно стоящих гостиниц, их структура, планировка и оборудование помещений должны учитывать разделение потоков клиентов и обслуживающего персонала. Все помещения, оборудование и мебель гостиницы должны содержаться в чистоте. Для дезинфекции необходимо использовать дезинфицирующие средства, имеющие документы, подтверждающие в установленном порядке их безопасность. Смена постельного белья должна производиться не реже одного раза в пять дней и после выселения проживающих [14].

Например, в «Марриотте» технологический цикл уборки номеров представлен таким образом: На одну горничную приходится 20 номеров для уборки. Уборка свободного номера проводится за 20-30 минут в зависимости от количества комнат, технического оснащения. Первым делом проводится проветривание номера – на протяжении всей уборки. Далее проводится проверка освещения – включаются все светильники в номере и таким образом проверяется их исправность и чистота. Затем выносится мусор из урн во всех комнатах и санузла. Мытьё посуды, входящей в комплектацию номера. Смена постельного белья, смена полотенец. Далее вытирается пыль, горничная пылесосит весь номер. Потом протирает окна и зеркала в спальне, гостиной. Затем протираются все поверхности в ванной комнате и моется пол. Если предусмотрен комплимент для гостя, то горничная должна проследить, чтобы комплимент был доставлен в номер. Запасы питьевой воды пополняются ежедневно. По окончании уборки горничная выключает все светильники, закрывает окна, закрывает номер и делает соответствующую пометку о готовности номера к заселению гостя.

Санитарно-эпидемиологические требования к удалению бытовых отходов и мусора. При наличии мусоропровода в здании гостиницы створ и люки мусоропроводов должны располагаться в отдельном помещении от жилой группы. Для установки контейнеров должна быть оборудована специальная площадка с твердым покрытием, имеющая ограждение по периметру и подъездной путь для автотранспорта. Вывоз мусора и бытовых отходов от гостиницы должен осуществляться ежедневно.

Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда. Обслуживающий персонал должен быть обеспечен спецодеждой, средствами индивидуальной защиты в необходимом количестве и соответствующих размеров в зависимости от характера проводимой работы. Обслуживающий персонал гостиницы должен проходить обязательные медицинские обследования, профилактические прививки и гигиеническое обучение, результаты которых должны быть внесены в личные медицинские книжки. Лица, не прошедшие медицинское обследование, к работе не допускаются. Обслуживающий персонал гостиницы должен проходить гигиеническое обучение с периодичность один раз в два года.

Все эти и другие санитарно-эпидемиологические правила, и требования необходимо соблюдать для обеспечения безопасности клиентов отеля. Одним из главных критериев по оценке качества предоставляемых услуг является чистота в гостинице и опрятность ее персонала. Эти два критерия необходимо выполнять в совершенстве для того, чтобы гости чувствовали себя комфортно.

3.3 Внутренние стандарты предприятия в системе качества предоставления услуг

Стандарты обслуживания – это нормативно-организационные и методические документы, разрабатываемые управлением компании, ведущими экономистами и специалистами обслуживания. Внутренние стандарты – это документированные соглашения, содержащие технические условия, технологии, критерии поведения или другие четкие аспекты, которые употребляются для гарантии того, что процессы и услуги соответствуют заявленному качеству Разработка стандартов обслуживания ориентирована на внутреннюю среду компании, способствуя совершенствованию работы сети обслуживания и увеличению квалификации персонала. Стандартизация всех процессов, соблюдение стандартов, отношение персонала к своей работе – формула успеха гостиницы. Среди основных критериев оценки деятельности персонала, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещения – знание и соблюдение стандартов работы, знание и соблюдение корпоративной этики. К внутренним стандартам можно отнести: основные требования к работе; основная документация; стандарт рабочего времени; стандарт решения проблем; стандарт получения чаевых; стандарты уборки номера; стандарты комплектации тележки горничной; финансовая служба отеля; информационные технологии отеля.

У компании есть четкие сервисные стандарты, единые во всех странах. Их разработал еще основатель – Уиллард Марриотт. В частности, базовые ценности компании выражает слоган «Spirit to Serve», что можно перевести как «дух обслуживания». Согласно политике «Марриотт», качественный сервис начинается с сотрудников. «Чем лучше компания будет относиться к своим сотрудникам, тем лучше они будут относиться к клиентам»,– объяснял Уиллард Марриотт. Вежливые и дружелюбные отношения между сотрудниками, а также между руководителями и подчиненными – отличительная черта «Марриотт» [16].

В основном, в «Марриотте» все внутренние стандарты предоставления услуг изучаются на тренингах. Система обучения в «Марриотт» включает несколько направлений. Первое – вводное занятие для новых сотрудников, на это уходит три дня. Людей знакомят с компанией и ее историей, основами корпоративной культуры, с техникой безопасности и т. п. Кроме того, в течение первых трех месяцев проводится программа адаптации новичков. Во-вторых, сотрудников постоянно учат на рабочих местах. Тем, кто занят непосредственно обслуживанием гостей, преподают технологии работы в сфере гостеприимства, стресс-менеджмент, телефонный этикет и т. д. А менеджеры обучаются основам управления. Например, сертифицированные тренеры «Марриотт» проводят тренинг «Семь навыков высокоэффективных людей» по Стивену Кови.

Программы обучения являются стандартными, хотя и не жесткими –каждый франчайзи может их адаптировать и добавлять что-то свое. Помимо обучения у сотрудников «Марриотт» есть еще один важный стандарт – маленькая книжечка с девизами. Это правила поведения по отношению к гостям и отелю, разработанные в штаб-квартире. Девизы меняются каждый день, и всего их 20 – по одному на каждый рабочий день месяца (для субботы и воскресенья лозунгов не предусмотрено).

Гостиница «Марриотт» соблюдает международные стандарты обслуживания. Выполнение стандартов гарантирует стабильность качественных показателей. Стандарты данного гостиничного предприятия включают классический набор: стандарты работы службы приема и размещения, стандарты работы службы номерного фонда, стандарты работы службы питания и так далее.

Первым стандартом является быстрота обслуживания. Служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям. Требованиями посетителей надо заниматься немедленно. Все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

Точность исполнения заказа: гостям следует предлагать точную и полную информацию. Исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

Необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят. Служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей.

Необходимо дать понять гостю, что он замечен, даже если работник занят. Следует быть предельно внимательным к гостю.

Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, прическе и гигиене сотрудников. Требуется полная форма одежды. Все сотрудники должны носить бейдж с именем, фамилией и должностью.

Соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и тому подобное. Любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию об отеле.

Жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и предавать руководству для принятия соответствующих мер. Никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию. Чтобы умело действовать в сложных ситуациях, в «Марриотт» существует своя технология работы с жалобами. Алгоритм простой и легко запоминается, он называется LEARN: Listen (выслушай), Empathize (сочувствуй), Apologize (извинись), React (предложи решение проблемы) и, наконец, Notify (сообщи о решении). Даже если жалоба необоснованна, сотрудник все равно должен выслушать гостя, извиниться и вежливо разъяснить ситуацию. У сотрудников есть полномочия решать ряд проблем самостоятельно. У директора полномочий, естественно, больше [16].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Правовое регулирование качества в России не имеет достаточной нормативно-правовой базы. Это связано с тем, что страна относительно недавно перешла на рыночную экономику, где одной из главных частей рынка является услуга. Регулирование качества услуг улучшается со временем, но до сих пор не имеет четкой законодательной базы. Большинство ГОСТов направлены на регулирования качества товаров, а не услуг. Это связанно с субъективной оценкой качества услуг, т.к. не существует четких представлений о том, какой должна быть качественная услуга. Сложность заключается в том, что услуга нематериальна и поэтому вызывает трудности в ее объективной оценке.

Услуги в гостинице также являются объектом правового регулирования. В этой сфере сейчас происходит много изменений: с 1 января 2020 г. было отменено большинство ГОСТов, регулирующих деятельность гостиничных предприятий. С одной стороны, это показывает самостоятельность гостиниц в предоставлении услуг, но со стороны постояльцев – это может означать ухудшение качества услуг и отказ от пользования услугами гостиниц. Если говорить о показателях качества услуг, то здесь играет роль субъективность оценки. Относительно недавно появилась научная дисциплина – квалиметрия. Благодаря ей можно более объективно оценивать качество предоставляемых услуг.

Конечно, качество гостиничных услуг стоится на многих аспектах: начиная от материально-технической базы и заканчивая настроением работников отеля. Например, звёздность предопределяет качество и количество услуг в той или иной гостинице. С 1 января 2021 г. все средства размещения обязаны получить категорию – это облегчит работу гостиниц, ведь от них не буду ждать высококачественный сервис, при наличии 1 звёзды. Клиентам также будет легче выбрать гостиницу исходя из ее категории. Санитарно-эпидемиологические требования должны выполняться в обязательном порядке. Это необходимо для обеспечения безопасности и комфорта для проживающих. С отменой ГОСТов связано также наличие или отсутствие внутренних стандартов в гостинице. Далеко не все гостиницы создают внутренние стандарты и как раз это влияет на качество предоставляемых услуг. Во всех всемирно известных гостиничных цепях есть внутренние стандарты качества, что позволяет им поддерживать сервис на высококлассном уровне. Отмена ГОСТов призывает гостиницы создавать те самые внутренние стандарты для обеспечения качества услуг для того, чтобы отель сам следил за качеством предоставляемых услуг. С научной стороны, проблема заключается в сложности разработки этих стандартов. С практической точки зрения стоит говорить о подвижности правовой информации, которая влечет за собой постоянный мониторинг законов, что является сложным для выполнения по отношению к малым средствам размещения. В их случае – это приводит к проблемам, которые могут привести предприятие к закрытию, что может повлечь за собой массовое закрытие гостиничных предприятий и как следствие – создать неразрешимую проблему на рынке гостиничных услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Виды услуг в гостинице [Электронный ресурс]: Все о гостиничном бизнесе. – Режим доступа: http://inn35.ru/vidy-uslug-v-gostinitse. – Дата обращения 25.12.2019.
2. Гродзенский С.Я. Управление качеством: учебник / С.Я. Гродзенский. – М.: Проспект, 2017.
3. Действующие стандарты качества ИСО [Электронный ресурс]: Всероссийский центр сертификации РОСПРОМТЕСТ. – Режим доступа: http://www.rospromtest.ru/content.php?id=248. – Дата обращения 17.12.2019.
4. Демидова Н.В. Метрология, стандартизация и сертификация: конспект лекций / Н.В. Демидова – М.: ЭКСПО, 2008.
5. Краснодар Марриотт [Электронный ресурс]: Официальный сайт корпорации Marriott International. – Режим доступа: https://www.marriott.com.ru/. – Дата обращения 17.02.2020.
6. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие / О.Т. Лойко. –Т.: ТПУ, 2005.
7. Матузов Н.И. Теория государства и права: учебник / Н.И. Матузов, – М.: Юристъ, 2004.
8. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.В. Миненкова. – Краснодар.: Кубанский государственный университет, 2007.
9. Отель «Марриотт Краснодар» [Электронный ресурс]: Сервис для онлайн бронирования. – Режим доступа: https://www.booking.com/hotel/ru/krasnodar-marriott.ru.html. – Дата обращения 17.02.2020.
10. Помелова Е.В. Качество услуг индустрии гостеприимства и его оценка: научная статья / Е.В. Помелова. – М.: Молодой учёный, 2011.
11. Постановление правительства РФ от 16.02.2019 N 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
12. Правовое регулирование [Электронный ресурс]: Энциклопедия экономиста. – Режим доступа: http://www.grandars.ru/college/pravovedenie/pravovoe-regulirovanie.html. – Дата обращения 17.12.2019.
13. Рассолов М.М. Коммерческое право: учебник для студентов вузов / М.М. Рассолов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
14. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и иных объектов размещения людей.
15. Сертификация в туризме [Электронный ресурс]: Всероссийский центр сертификации РОСПРОМТЕСТ. – Режим доступа: http://www.rospromtest.ru/content.php?id=250. – Дата обращения 20.02.2020.
16. Стандарты обслуживания или улыбка без задней мысли [Электронный ресурс]: Портал про гостиничный бизнес.– Режим доступа: http://prohotel.ru/news-19460/0/. – Дата обращения 10.02.2020.
17. Филатова Т.А. Критерии оценки качества услуг в сервисной организации: научная статья / Т.А. Филатова. – СПб: Креативная экономика, 2013.
18. Хатикова З.В. Внутренние стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства: научная статья / З.В. Хатикова. – Севастополь.: Севастопольский филиал Российского экономического университета им Г.В. Плеханова, 2015.

Приложение А

Свидетельство о присвоении гостинице категории

Рисунок А1 – Свидетельство о присвоении гостинице категории (лист 1)

Приложение Б

Свидетельство о присвоении гостинице категории

Рисунок А2 – Свидетельство о присвоении гостинице категории (лист 2)