

Путилова Е.А.

студент

Плотникова А.Ю.

студент

Научный руководитель: Давлетов И.И., к.э.н.

Пермский государственный аграрно-технологический университет

имени академика Д.Н. Прянишникова, г. Пермь

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

Аннотация: в статье рассмотрены современные подходы к совершенствованию управления качеством гостиничных услуг. На основе анализа научных исследований 2024–2025 гг. определены приоритетные направления: применение методики SERVQUAL для оценки разрывов качества, внедрение обязательной классификации средств размещения, цифровизация бизнес-процессов и развитие некредитного рейтингования гостиничных предприятий. Предложена авторская схема, систематизирующая инструменты и результаты управления качеством.

Ключевые слова: качество гостиничных услуг, система менеджмента качества, SERVQUAL, классификация средств размещения, цифровизация гостиничного бизнеса, некредитный рейтинг отелей, управление качеством.

Putilova E.A.

student

Plotnikova A.Yu.

student

Scientific supervisor: Davletov I.I., Ph.D.

Perm State Agricultural and Technological University named after

Academician D.N. Pryanishnikova, Perm

IMPROVEMENT OF THE SERVICE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE HOTEL BUSINESS

Abstract: this article examines modern approaches to improving hotel service quality management. Based on an analysis of scientific research conducted in 2024–2025, priority areas are identified: application of the SERVQUAL methodology for assessing quality gaps, implementation of mandatory classification of accommodation facilities, digitalization of business processes, and development of non-credit ratings for hotel enterprises. A proprietary framework is proposed that systematizes quality management tools and results.

Keywords: hotel service quality, quality management system, SERVQUAL, accommodation classification, digitalization of the hotel industry, non-credit ratings for hotels, quality management.

Индустрия гостеприимства играет важную роль в секторе услуг любой страны, в том числе и Российской Федерации. Распоряжением Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р утверждена Стратегия развития туризма в Российской Федерации до 2035 года, направленная на формирование и продвижение качественного и конкурентоспособного туристского продукта [7, с. 76]. По данным Росстата, к 2024 году количество классифицированных коллективных средств размещения в России достигло 32,4 тыс. единиц, увеличившись на 2,7% по сравнению с 2023 годом. Устойчивый рост рынка, несмотря на внешние вызовы, лишь подчеркивает обостряющуюся конкуренцию и критическую важность качества сервисного менеджмента для каждого игрока в индустрии гостеприимства [6]. Цель настоящей статьи – систематизация современных подходов к совершенствованию управления качеством гостиничных услуг.

Как отмечает А.Т. Козлова, актуальность темы исследования обусловлена отсутствием в сфере услуг гостиничного бизнеса исследований факторов, влияющих на качество гостиничных услуг и удовлетворенность посетителей гостиниц. На сегодняшний день

существует недостаточная проработанность методов сбора и статистической обработки данных, ориентированных на индустрию гостеприимства, для принятия управленческих решений по улучшению бизнес-процессов гостиницы [1].

Ключевым инструментом оценки качества остается методика SERVQUAL, разработанная А. Парасураманом, В.А. Зайтамл и Л.Л. Берри. Модель построена на выявлении пяти разрывов (GAP): между ожиданиями потребителей и их восприятием руководством (Gap 1); между восприятием руководством и стандартами качества (Gap 2); между стандартами и фактическим предоставлением услуги (Gap 3); между предоставлением услуги и внешними коммуникациями (Gap 4); а также потребительский разрыв между ожидаемой и воспринятой услугой (Gap 5) [6]. В монографии А.Т. Козловой представлены результаты анализа процесса «управление персоналом», проведенного на основе методики SERVQUAL, и сформулированы методические указания по оптимизации данного процесса [1].

М.В. Ефремова в учебнике 2025 г. систематизировала материал по управлению качеством, стандартизации и классификации гостиничных услуг. Особое внимание уделено документам по стандартизации, в том числе корпоративным (внутрифирменным) стандартам гостиничных предприятий [3].

И.Ю. Швец и М.М. Корнев в исследовании 2024 г. обосновывают важность рейтингования отелей как эффективного способа решения проблемы низкого качества гостиничных услуг. Авторы предлагают оценивать отели по трем блокам: финансовая надежность, корпоративное управление и качество услуг. Наиболее значимым фактором выделен уровень соответствия качества и наличия предоставляемых услуг звездности отеля [8, с. 12-19].

В.С. Осипов и Г.Ю. Чурканова в статье рассматривают операционный менеджмент как основу успешного функционирования гостиничного бизнеса. Авторы анализируют, как предоставление корректного сервиса влияет на удовлетворенность гостей на примере лучших отелей страны по мнению Russian Hospitality Awards [7, с. 76-93].

В.П. Руглов проанализировал проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса России. Автор отмечает, что на российских гостиничных предприятиях наблюдается дефицит квалифицированного персонала, который усилился после 2022 года на фоне роста туристского потока. В этих условиях цифровые технологии становятся ключевым инструментом поддержания качества сервиса. Среди перспективных направлений автор выделяет киоски самозаселения, системы автоматизации управления отелем (PMS) и решения на основе искусственного интеллекта [13, с. 156].

Далее рассмотрено нормативно-правовое регулирование качества. В ноябре 2024 г. принят Федеральный закон № 436-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», который вводит обязательную классификацию средств размещения с 1 января 2025 г. [10]. Классификация осуществляется в два этапа: первый – определение типа средства размещения и оценка соответствия базовым требованиям; второй – присвоение категории («звёзд») аккредитованными организациями [9; 12]. Как отмечает Е.В. Шумакова, введение обязательной классификации стало важным шагом к повышению стандартов качества и прозрачности рынка, однако соответствие требованиям классификации перестаёт быть достаточным фактором успеха, поскольку цифровые технологии становятся ключевыми драйверами конкурентного преимущества [5].

Так, например, в своем исследовании А.В. Сулова разработала и предложила систему контроля качества услуг на примере отеля «Indigo»,

включающую мероприятия по улучшению качества обслуживания на всех этапах предоставления гостиничных услуг [4].

На основе анализа научных исследований авторами предложена схема (рисунок 1), отражающая взаимосвязь инструментов управления качеством с ключевыми результатами деятельности гостиничного предприятия.



Рисунок 1. Механизм совершенствования системы управления качеством гостиничных услуг

Реализация всех трех блоков в совокупности обеспечивает конечный результат – формирование качественного гостиничного продукта и достижение устойчивого конкурентного преимущества гостиничного предприятия.

Таким образом, совершенствование системы управления качеством услуг в гостиничном бизнесе требует комплексного подхода, включающего: применение методики SERVQUAL для выявления разрывов качества; внедрение обязательной классификации средств размещения в соответствии с новыми требованиями законодательства; развитие некредитного рейтингования гостиничных предприятий; цифровизацию бизнес-процессов (PMS-системы, киоски самозаселения, искусственный интеллект). Особое значение в современных условиях приобретает операционный менеджмент как основа координации проектирования, разработки и предоставления услуг.

Использованные источники:

1. Козлова А.Т. Управление качеством услуг в гостиничном предприятии : монография. – Саратов : Вузовское образование, 2024. – 84 с. – ISBN 978-5-4487-0946-3.

2. Ефремова М.В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2025. – 399 с. – ISBN 978-5-534-18219-4.

3. Осипов В.С., Чурканова Г.Ю. Операционный менеджмент и качество услуги в отельном бизнесе // Проблемы теории и практики управления. – 2024. – № 1-2. – С. 76-93.

4. Суслова А.В. Разработка системы контроля качества услуг на предприятии индустрии гостеприимства (на примере отеля «Indigo») [Электронный ресурс]: выпускная квалификационная работа / Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого. – СПб., 2024. – URL: <http://elib.spbstu.ru/dl/3/2024/vr/vr24-843.pdf>.

5. Шумакова Е.В. Влияние новых требований к классификации отелей на конкурентоспособность гостиничного бизнеса в условиях цифровой трансформации отрасли [Электронный ресурс] // Вестник индустрии гостеприимства : международный научный сборник. – 2024. –

№ 16. – С. 78-85. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-novyh-trebovaniy-k-klassifikatsii-oteley-na-konkurentosposobnost-gostinichnogo-biznesa-v-usloviyah-tsifrovoy> (дата обращения: 01.07.2026).

6. Анализ качества сервисного менеджмента в гостиничном бизнесе: Комплексный подход к исследованию и практические рекомендации [Электронный ресурс] // Менеджмент в экономике. – 2026. – URL: <https://management.econlib.ru/kursovaya/sistema-menedjmenta-kachestva-na-predpriyatii/> (дата обращения: 01.07.2026).

7. Швец И.Ю., Корнев М.М. Некредитный рейтинг гостиничных предприятий как эффективный способ решения проблемы низкого качества гостиничных услуг // Экономический вестник ИПУ РАН. – 2024. – Т. 5, № 1. – С. 12-19.

8. Руглов В.П. Внедрение инновационных технологий как пример цифровизации гостиничного бизнеса в современной России // Проблемы современной экономики. – 2025. – № 3 (95). – С. 153-158.

9. Федеральный закон от 30.11.2024 № 436-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статью 44 Федерального закона «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения: 01.07.2026).

10. Минэкономразвития России. Региональный контроль в сфере туризма повлияет на качество услуг [Электронный ресурс] : официальный сайт. – 2024. – URL: https://economy.gov.ru/material/news/regionalnyy_kontrol_v_sfere_turizma_povliyaet_na_kachestvo_uslug.html (дата обращения: 01.07.2026).