

МЕТОДЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ И ИХ ПРИМЕНЕНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Доманова К.Г., Российский новый университет

Зворыкина Т.И., Российский новый университет

Данная статья рассматривает основные методы стандартизации и особенности их применения в целях повышения качества услуг в гостиничной области. В ней изучаются такие подходы к стандартизации, как системный подход, унификация, агрегирование и параметрическая стандартизация. В данной публикации акцентируется внимание на значении стандартизации для увеличения эффективности, уменьшения рисков и поддержки конкурентоспособности. Особое внимание уделяется интегрированной и проактивной стандартизации, которая способствует быстрой адаптации к актуальным тенденциям и предстоящим вызовам. Статья подчеркивает важность внедрения стандартов для оптимизации операционных процессов, улучшения взаимодействия с клиентами и обеспечения высокого качества обслуживания.

Ключевые слова: методы стандартизации, стандартизация, индустрия гостеприимства, обслуживание клиентов.

ВВЕДЕНИЕ. ВАЖНОСТЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Прежде чем приступить к разбору и анализу значимости стандартизации, необходимо определить понятия, которые широко используются в данной статье.

Отель – средство размещения, предоставляющее гостиничные услуги и относящееся к одному из типов гостиниц, предусмотренных положением о классификации отелей, утвержденным Правительством Российской Федерации. К отелям не относятся средства размещения, предназначенные для основной деятельности организаций оздоровления и отдыха детей, лечебных учреждений, организаций социального обеспечения, спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) входящих в их состав религиозных организаций, а также для деятельности по предоставлению сельских туристических услуг [1].

Стандартизация – это деятельность по разработке (ведению), утверждению, изменению (обновлению), отмене, распространению и применению документов по стандартизации, а также иная деятельность, которая направлена на обеспечение порядка в отношении объектов стандартизации [2].

Стандартизация в сфере гостеприимства – это процесс внедрения общих норм, правил и процедур, обеспечивающих высокое качество услуг и соблюдение требований гостей. В условиях глобализации и растущей конкуренции

стандартизация становится основным инструментом для повышения эффективности работы предприятий, улучшения репутации и обеспечения устойчивого развития.

Для чего необходима стандартизация? Во-первых, это гарантия качества. Стандарты помогают поддерживать высокий уровень услуг, что способствует удовлетворенности клиентов и их повторному возвращению в гостиницу [3].

Во-вторых, это оптимизация процессов. Стандартизация устанавливает четкие процедуры, что позволяет оптимизировать рабочие процессы, сокращая время и затраты на выполнение различных задач. Следующим пунктом выступает снижение рисков, то есть стандартизация минимизирует вероятность ошибок и несоответствий, что немаловажно для репутации гостиницы. Еще одним пунктом является упрощение обучения, то есть новые сотрудники быстрее адаптируются благодаря четким инструкциям, правилам и стандартам. Последний пункт – это конкурентные преимущества. Учреждения, придерживающиеся стандартов, могут выделиться среди конкурентов, привлекая большее количество клиентов.

Также, как показали исследования [4], унификация имеет значительное значение в развитии научно-технической политики на уровне регионов и служит важным средством для улучшения конкурентоспособности различных секторов, включая сферу гостеприимства.

ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ

Стандартизация играет решающую роль в поддержании уровня и результативности услуг в индустрии гостеприимства. Благодаря ей компании могут устанавливать единые стандарты и регламенты, которые помогают формировать лояльность клиентов, оптимизировать деятельность и повышать имидж на рынке [5].

Метод стандартизации является приемом или совокупностью этих приемов, с помощью которых достигаются цели стандартизации.

Стандартизация базируется на общенаучных и специфических методах [6]:

- упорядочение объектов стандартизации;
- параметрическая стандартизация;
- унификация продукции;
- агрегатирование;
- комплексная стандартизация;
- опережающая стандартизация;

Упорядочение стандартов является универсальным подходом в сфере стандартизации товаров, процессов и услуг. Этот процесс, как управление разнообразием, в первую очередь направлен на его сокращение. Результатами упорядочивания могут служить, например, перечни ограничений для комплектующих товаров, образцы типовых изделий и стандартизированные формы различных документов. Упорядочение включает в себя несколько методов: систематизацию, селекцию, симплификацию, типизацию и оптимизацию.

Систематизация объектов стандартизации представляет собой научно обоснованное и последовательное распределение конкретных объектов по классам и их ранжирование. Например, Общероссийский классификатор продукции (ОКП) организует товарные группы по отраслям.

Селекция включает в себя выбор объектов, которые имеют смысл для дальнейшего производства. Напротив, симплификация касается выявления объектов, нецелесообразных для использования. Эти процессы проходят одновременно и предваряются классификацией и анализом.

Типизация означает создание стандартных образцов и документов, которые подвергаются техническим улучшениям для повышения качества. Оптимизация же фокусируется на определении лучших параметров и критериев качества и экономичности.

В отличие от исследований по селекции и упрощению, основанных на простых методах оценки и обоснования решений, таких как экспертные подходы, оптимизация объектов стандартизации осуществляется с использованием

специализированных экономико-математических методов и моделей. Основная цель оптимизации заключается в достижении наилучшего уровня упорядоченности и максимальной эффективности по заданному критерию.

Что касается параметрической стандартизации, для лучшего понимания метода следует подробнее остановиться на концепции параметра. Параметр продукции представляет собой количественное измерение ее характеристик.

Наиболее важными параметрами являются характеристики, определяющие назначение продукции и условия ее использования:

- размерные параметры (размер одежды, вместимость посуды);
- весовые параметры (масса);
- параметры, характеризующие производительность машин и приборов (производительность оборудования);
- энергетические параметры (мощность двигателя и пр.).

Продукция специализированного назначения, особенностей функционирования и конструкции, то есть определенный тип товаров, имеет ряд характеристик. Набор заданных значений этих характеристик называется параметрическим рядом.

Рекомендуется формировать параметрические ряды для машин, приборов и упаковки, основываясь на системе предпочтительных чисел — последовательности чисел, изменяющихся в геометрической прогрессии. Суть этой системы заключается в выборе только тех значений характеристик, которые подчиняются четко установленным математическим принципам, а не просто произвольно определяемым значениям, полученным в процессе расчетов или по усмотрению.

При выборе определенного ряда принимаются во внимание интересы как потребителей, так и производителей. Использование системы предпочтительных чисел дает возможность не только стандартизировать параметры продукции одного типа, но и согласовать характеристики изделий различных категорий — запчастей, готовых изделий, транспортных средств и технологического оборудования.

Унификация продукции представляет собой процесс стремления к оптимизации и сокращению разнообразия типов деталей и агрегатов, которые выполняют схожие функции. Основой этого процесса служат такие методы, как классификация, ранжирование, селекция, упрощение, типизация и оптимизация элементов готовых изделий.

К основным направлениям унификации относятся: создание параметрических рядов изделий, машин, оборудования, приборов и компонентов; разработка типовых изделий с целью формирования унифицированных групп однородной продукции; формирование унифицированных техно-

логических процессов, включая процессы для специализированных производств продукции общего назначения; и ограничение ассортимента изделий и материалов до необходимого минимума.

Результаты мероприятий по унификации могут быть представлены в различных форматах: альбомах типовых конструкций, стандартах параметров, размеров и марок.

В зависимости от сферы применения различают межотраслевую унификацию (для изделий с аналогичными функциями, создаваемых различными отраслями), а также отраслевую и заводскую унификацию (для изделий одной отрасли или одного предприятия). Также возможно различие по методическим принципам, где выделяют внутривидовую (для однотипных изделий) и межвидовую (для различных типов узлов и агрегатов).

Агрегатирование представляет собой метод формирования машин, приборов и оборудования из отдельных унифицированных узлов, которые многократно используются для создания изделий на основе их геометрической и функциональной взаимозаменяемости. Этот метод широко используется в таких областях, как машиностроение и радиоэлектроника. Процесс развития машиностроения отмечается усложнением конструкций машин и их частой модификацией.

Чтобы проектировать и производить множество различных машин, необходимо разделить конструкцию на независимые сборочные единицы (агрегаты), каждая из которых будет выполнять определённую функцию в рамках машины. Этот подход позволяет специализировать производство агрегатов как самостоятельных единиц, обеспечивая возможность их тестирования независимо от всей машины.

Комплексная стандартизация включает систематическое установление и применение взаимосвязанных требований как к объекту стандартизации, так и к его ключевым элементам с целью оптимального решения специфической задачи. Программы комплексной стандартизации служат практическим воплощением этого подхода и являются основой для развития новых технологий, техники и материалов.

Метод опережающей стандартизации предполагает установление высоких норм и требований по отношению к уже достигнутым уровням, которые по прогнозам будут оптимальными в будущем.

Стандарты не должны лишь фиксировать текущие достижения в области науки и техники, поскольку из-за быстрого морального устаревания многих товаров они могут замедлять технический прогресс. Чтобы избежать этого, стандарты должны устанавливать целевые показатели качества с указанием сроков их реализации в производственной сфере. Опережающие стандарты должны охватывать бу-

дущие виды продукции, серийное производство которых только начинается или еще не стартовало.

К опережающей стандартизации относится внедрение передовых международных стандартов и норм отдельных зарубежных стран в стандарты различных отраслей (включая стандарты предприятий и общественных организаций) до того, как они будут утверждены в качестве национальных. Опережающая стандартизация представляет собой один из подходов к стандартизации наряду с комплексной и параметрической стандартизацией, а также с упорядочиванием, унификацией и агрегированием.

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ СТАНДАРТИЗАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Систематизация стандартов в гостиничной индустрии охватывает ряд аспектов, связанных с качеством обслуживания, безопасностью, санитарными требованиями и другими важными факторами. Эти стандарты способствуют гармонизации и поддержанию высокого уровня услуг, что непосредственно отражается на удовлетворенности клиентов и репутации компании. Внедрение систематизированных стандартов в этой области является важным для обеспечения качественного сервиса, безопасности и удовлетворенности гостей.

Стоит более подробно рассмотреть, как стандарты и систематизация проявляются в различных направлениях этой индустрии.

Качество обслуживания имеет первостепенное значение. Установление ясных стандартов в области клиентского сервиса, таких как время ожидания и манера общения, помогает создать однородный стиль обслуживания и увеличить его уровень. Регулярные тренинги для сотрудников относительно этих стандартов позволяют им лучше понимать нужды клиентов и успешно их удовлетворять. Специальные обучающие программы помогают персоналу усвоить стандарты и применять их на практике.

Санитарные нормы представляют собой критически важный элемент функционирования гостиницы. Проведение регулярных проверок на соблюдение гигиенических стандартов в различных зонах, включая кухни и рестораны, обеспечивает контроль за чистотой и состоянием оборудования. Кроме того, получение сертификатов соответствия санитарным требованиям повышает доверие клиентов.

Вопросы безопасности также требуют разработки стандартных операционных процедур для защиты как гостей, так и сотрудников, включая действия в экстренных ситуациях. Регулярные тренинги по вопросам безопасности, включая правила пожарной безопасности, являются необходимыми.

При анализе безопасности продуктов питания применяют принципы, связанные с исследованием опасностей и кри-

тическими контрольными точками, чтобы гарантировать безопасность на всех этапах — от поставки до сервировки. Контроль за поставщиками включает в себя установление стандартов выбора партнеров и регулярные проверки их соответствия этим стандартам.

Параметрическая стандартизация представляет собой метод, позволяющий установить определенные параметры и требования для различных элементов услуг и объектов в сфере гостеприимства. Этот подход не только обеспечивает стандартность и качество, но и предоставляет гибкость, позволяя адаптироваться к уникальным нуждам гостей.

Как реализуется параметрическая стандартизация в гостиничном бизнесе? Для каждого элемента услуг или объектов разрабатываются конкретные параметры и критерии. Например, для гостиничных номеров это может быть площадь, наличие ванной, тип кровати, а также оснащение (телевизор, Wi-Fi, мини-бар и т.д.) и вид из окна. В рамках этих параметров создаются разные варианты услуг, чтобы предложить оптимальные решения для каждого клиента. Например, гостиницы могут предлагать номера различных категорий: стандартные, улучшенные, люксы с разными уровнями комфорта и стоимостью.

Параметрическая стандартизация помогает гостиницам быстро адаптироваться к требованиям гостей. Например, если гость нуждается в специальном питании или дополнительном оснащении номера, отель может предложить услуги, подходящие под его запросы.

Комплексная стандартизация в сфере гостеприимства представляет собой целостный подход, охватывающий все элементы работы гостиничного сектора, включая обслуживание, качество номеров, безопасность и экологическую ответственность. Такой подход способствует формированию единой системы стандартов, которая гарантирует высокий уровень сервиса и комфорт для посетителей.

Как осуществляется комплексная стандартизация в гостиничном бизнесе? Применяется системный метод, при котором стандарты создаются и внедряются взаимосвязанно, учитывая всю работу отеля. Многоуровневая структура подразумевает, что стандарты охватывают разнообразные аспекты, начиная от управления и работы персонала и заканчивая оснащением номеров и предоставлением питания. Взаимосвязь между стандартами является ключевой: они разрабатываются так, чтобы взаимодействовать и формировать единый уровень качества и комфорта. Постоянное усовершенствование системы позволяет адаптироваться к меняющимся требованиям клиентов и актуальным рыночным тенденциям.

Опережающая стандартизация представляет собой стратегию, ориентированную на разработку и реализацию стандартов, которые предсказывают будущие потребности и

направления в отрасли. В сфере гостиничного бизнеса это подразумевает формирование стандартов, учитывающих изменения в поведении путешественников, технологические достижения и новые требования к качеству обслуживания. [7].

Отели и другие заведения в сфере гостеприимства проводят маркетинговые исследования, отслеживают изменения в поведении туристов, изучают инновационные технологии и анализируют практики своих конкурентов. Процесс стандартизации включает в себя создание прогнозов на основе изучения тенденций, касающихся будущих потребностей туристов и новых отраслевых норм. Формирование новых стандартов происходит на основе прогнозов, которые учитывают грядущие требования к услугам, технологиям и экологическим аспектам. Раннее внедрение новых стандартов предполагает их применение отелями и другими предприятиями гостеприимства заранее, чтобы подготовиться к будущим изменениям и получить конкурентное преимущество.

Также важно обратить внимание на существующие стандарты, регулирующие уровень услуг в гостиничном бизнесе. К примеру, ISO 9001 представляет собой международный стандарт системы менеджмента качества, который может использоваться в гостиницах для повышения качества обслуживания, увеличения удовлетворенности клиентов и постоянного улучшения процессов. Не следует забывать и о Постановлении Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», где описывается процесс регистрации гостиниц (звездности), основные требования к оформлению номеров разных категорий, площадь комнат, освещение жилых и общественных зон и так далее [8].

Международная отчетная система USALI представляет собой набор стандартов учета в гостиничном бизнесе. На сегодняшний день она является наиболее распространенным отчетным стандартом и используется многочисленными отелями по всему миру. USALI способствует согласованности финансовых отчетов, что позволяет гостиницам сравнивать результаты своей деятельности с другими учреждениями и в пределах всей отрасли. Это особенно актуально для владельцев, инвесторов и менеджеров отелей. Кроме того, в гостиничной сфере применяется стандарт ISO 31000, посвященный управлению рисками, который помогает выявлять и снижать риски, возникающие в процессе деятельности отелей.

Также важно проанализировать статистику о структуре услуг в гостиничной отрасли России. Она имеет большое значение для оценки рынка, выявления актуальных тенденций и корректировки бизнес-подходов. Услуги размещения составляют около 70–80% общего дохода отелей, в то время как оставшиеся 20–30% приходят от дополнительных услуг, таких как питание, конференц- и бизнес-ус-

луги, а также развлечения. На российском гостиничном рынке присутствуют различные сегменты: отели эконом-класса, средней категории и высококлассные 5-звездочные отели. Занятость в крупных гостиницах варьируется от 50 до 200 сотрудников в зависимости от масштаба и уровня. Ценовые категории гостиничных услуг различаются, например, от 1500 до 4500 рублей за ночь в экономклассе и от 10 000 рублей в отелях высшего класса.

Данных статистик по оценке работы гостиниц и качеству предоставляемых услуг довольно много, и не все приведены в данной статье, но можно сделать следующий вывод. Статистика гостиничной индустрии в России отражает динамику и изменения на рынке и помогает отелям адаптироваться к потребностям клиентов. Важно, чтобы гостиничные операторы следили за трендами и статистикой, чтобы оставаться конкурентоспособными и готовыми к изменениям на рынке.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Внедрение стандартов в сфере гостеприимства предоставляет бизнесу возможность обеспечивать своим клиентам высокий уровень уюта и безопасности. Например,

в гостиничном секторе стандарты затрагивают оформление интерьеров, качество постельного белья, уборку и сервис в номерах, а также дополнительные опции, такие как спа-процедуры или фитнес-центры. Когда речь идет о ресторанах и кафе, необходимо стандартизировать процессы приготовления еды, качество обслуживания клиентов и соблюдение санитарной безопасности для поддержания постоянного уровня вкуса и безопасности продуктов. В контексте курортов и туристических комплексов акцент делается на стандартизации аспектов безопасности, организации мероприятий и разнообразии предоставляемых развлекательных услуг.

Стандартизация в сфере гостеприимства является ключевым фактором успеха и основой для формирования долгосрочных связей с клиентами. Она не только способствует поддержанию высокого уровня качества и безопасности предоставляемых услуг, но и открывает двери для новых идей и усовершенствований. Благодаря стандартизации гостиничные компании могут не только с уверенностью удовлетворять ожидания своих посетителей, но и превосходить их, создавая для них незабываемые моменты.

Список использованных источников и литературы

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/136248/>
2. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/71108018/>
3. И.Л. Полякова, Ж.А. Ермакова Стандартизация в региональной индустрии гостеприимства: направления, основные этапы разработки и внедрения // Вестник Оренбургского государственного университета 2015 №8 (183). 119 с. [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/standartizatsiya-v-regionalnoy-industrii-gostepriimstva-napravleniya-osnovnye-etapy-razrabotki-i-vnedreniya/viewer>
4. Зворыкина Т.И. Научно-техническая политика региона и роль стандартизации в ее реализации / I Научно-практическая конференция, посвященная 100-летию деятельности ФГБУ «Институт стандартизации»: «Стандартизация: траектория науки», Санкт-Петербург, 9 октября 2024 года // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2024. № 6(81). С. 16–19 [Электронный ресурс]. – URL: <http://iea.gostinfo.ru/gallery/16-19%20Зворыкина%20Т.И..pdf>
5. Е.Л. Богданова, С.К. Лисин, К.А. Соловейчик, А.И. Федотов Стандартизация и метрология // СПб: Университет ИТМО, 2018. 175 с. [Электронный ресурс]. – URL: <https://books.ifmo.ru/file/pdf/2419.pdf>
6. Н.В. Кияшко Стандартизация и сертификация сельскохозяйственной продукции // 2-е изд., перер. и доп.– Уссурийск, 2015. 200 с. [Электронный ресурс]. – URL: https://primacad.ru/sveden/files/35.03.04_Standartizaciya_i_sert.s.-x.produkcii_Uch.posobie_CH1.pdf
7. Т.И. Зворыкина, Т.К. Быстрова, Е.В. Сотникова Анализ методов и механизмов опережающей стандартизации в различных сферах деятельности, в том числе в сфере услуг // Вестник Российского нового университета. Серия «Человек и общество» 2020. Выпуск 3. 134 с. [Электронный ресурс]. – URL: https://vestnik-rosnou.ru/sites/default/files/125_2.pdf
8. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» (с изменениями и дополнениями). [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/74957806/>

STANDARDIZATION METHODS AND THEIR APPLICATION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

Domanova K.G., Russian New University

Zvorykina T.I., Russian New University

This article examines the analysis of the main standardization methods and their impact on improving the quality of services in the hotel industry. It examines approaches such as the system approach, unification, aggregation, and parametric standardization. This paper focuses on the importance of standardization for increasing efficiency, reducing risks and maintaining competitiveness. Special attention is paid to integrated and proactive standardization, which facilitate rapid adaptation to current trends and upcoming challenges. The article highlights the importance of implementing standards to optimize operational processes, improve customer engagement, and ensure high-quality service.

Keywords: standardisation methods, standardisation, standardisation, hospitality industry, customer service.

References

1. Federal Law No.132-FZ of November 24, 1996 «On the Fundamentals of Tourist Activity in the Russian Federation» (with amendments and additions) [Electronic resource]. – URL: <https://base.garant.ru/136248/>
2. Federal Law No.162-FZ of June 29, 2015 «On Standardization in the Russian Federation» (with amendments and additions). [Electronic resource]. – URL: <https://base.garant.ru/71108018/>
3. I. L. Polyakova, J. A. Ermakova Standardization in the regional hospitality industry: directions, main stages of development and implementation// Bulletin of Orenburg State University 2015 No. 8 (183). 119 p. [Electronic resource]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/standartizatsiya-v-regionalnoy-industrii-gostepriimstva-napravleniya-osnovnye-etapy-razrabotki-i-vnedreniya/viewer>
4. Zvorykina T.I. Scientific and technical policy of the region and the role of standardization in its implementation / I Scientific and Practical Conference dedicated to the 100th anniversary of the Institute of Standardization: «Standardization: the trajectory of Science», St. Petersburg, October 9, 2024 // Information and economic aspects of standardization and technical regulation. 2024. No. 6(81). pp. 16-19 [Electronic resource]. – URL: <http://iea.gostinfo.ru/gallery/16-19%20Зво-рыкина%20Т.И..pdf>
5. E.L. Bogdanova, S.K. Lisin, K.A. Soloveitchik, A.I. Fedotov Standardization and Metrology// St. Petersburg: ITMO University, 2018. 175 p. [Electronic resource]. – URL: <https://books.ifmo.ru/file/pdf/2419.pdf>
6. N.V. Kiyashko Standardization and certification of agricultural products// 2nd ed., transl. and additional – Ussuriysk, 2015. 200 p. [Electronic resource]. – URL: https://primacad.ru/sveden/files/35.03.04_Standartizaciya_i_sert.s.-x.produkcii_Uch.posobie_CH1.pdf
7. T.I. Zvorykina, T.K. Bystrova, E.V. Sotnikova Analysis of methods and mechanisms of advanced standardization in various fields of activity, including in the service sector// Bulletin of the Russian New University. The series «Man and Society» 2020. Issue 3. 134 p. [Electronic resource]. – URL: https://vestnik-rosnou.ru/sites/default/files/125_2.pdf
8. Decree of the Government of the Russian Federation No. 1860 dated November 18, 2020 «On Approval of the Regulations on the Classification of Hotels» (with amendments and additions). [electronic resource]. – URL: <https://base.garant.ru/74957806/>