

УО «Алматы Менеджмент Университет»



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

УПРАВЛЯТЬ СОБОЙ – УПРАВЛЯТЬ БИЗНЕСОМ – УПРАВЛЯТЬ ВРЕМЕНЕМ

Сборник статей магистрантов
Магистранттардың мақалалар жинағы
Collection of articles by Master Program students

Выпуск 7

Алматы, 2016

УО «Алматы Менеджмент Университет»

УПРАВЛЯТЬ СОБОЙ – УПРАВЛЯТЬ БИЗНЕСОМ – УПРАВЛЯТЬ ВРЕМЕНЕМ

Сборник статей магистрантов

Магистранттардың мақалалар жинағы

Collection of articles by Master Program students

Выпуск 7

Алматы, 2016

УДК 005.511 (082)

У66

Редакционная коллегия

Исахова П.Б. - д.э.н.; профессор, заведующая кафедрой «Финансы, учет и аудит»

Жакытбек Л.Б. - к.э.н.; зав. кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Залученова О.М. - к.э.н.; доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Жанжигитова Г.А. – зам. декана по академическим вопросам Высшей школы менеджмента

Укибаев Д.К. – редактор журнала «Центр научных исследований»

У66 **Управлять собой – управлять бизнесом – управлять временем:** Сб. ст. слушателей магистер. прог. Вып. 7. – Алматы: Алматы Менеджмент Университет, 2016 – 144 с.

ISBN: 978-601-7470-70-8

Все статьи прошли проверку в системе Антиплагиат.ру (уникальность текста не ниже 75%).

УДК 005.511 (082)

ISBN: 978-601-7470-70-8

© Алматы Менеджмент Университет, 2016

13	<i>Куралбаева Аксана Титовқызы</i>	Стратегия управления человеческими ресурсами: актуальные тенденции	Масакова С.С., к.э.н., доцент	66
14	<i>Лукпанова Адель Ерболовна</i>	Роль корпоративной культуры в менеджменте	Никифорова Н.В., д.э.н., профессор	69
15	<i>Медиярова Мадина Зейноллақызы</i>	Развитие системы управления качеством услуг и обеспечение ее конкурентоспособности в отеле «city hotel tien shan»	Залучёнова О.М., к.э.н., доцент	73
16	<i>Митяева Виолетта Владимировна</i>	Управление персоналом: основные концепции и подходы	Масакова С.С., к.э.н., доцент	78
17	<i>Нұрғалиев Әлімжан Нұрланұлы</i>	Развитие стандартов энергоэффективности В республике казахстан	Момынова С.А., к.э.н., доцент	83
18	<i>Омарова Әсел Еренғаипқызы</i>	Мотивация «к» и мотивация «от»	Кенжегаранова М.К., Ph.D.	88
19	<i>Пак Артем Александрович</i>	Анализ рисков ликвидности компании	Тютюникова М.В., к.э.н., доцент	93
20	<i>Поживитько Артур Игоревич</i>	Организация поточного производства на предприятии	Никифорова Н.В., д.э.н., профессор	98
21	<i>Позднякова Виктория Викторовна</i>	Финансовое оздоровление компании	Садыкова Р.Б., к.э.н., доцент	103
22	<i>Прохоров Олег Вадимович</i>	Процессный подход, как инструмент эффективного осуществления операционной деятельности организации	Залучёнова О.М., к.э.н.	108
23	<i>Сарыстанова Динара Әлжанқызы</i>	Оценка современного состояния гостиничного рынка города Алматы	Залучёнова О.М., к.э.н., доцент	114
24	<i>Шакиева Юлиана Эдгаровна</i>	Роль и значение маркетинговых исследований в деятельности предприятия	Сохатская Н.П., к.э.н., доцент	121
25	<i>Шафузов Арли Имаржанович</i>	Стратегическое планирование в Казахстане	Таяуова Г.Ж., Ph.D.	126

Медиярова Мадина Зейноллақызы
Алматы Менеджмент Университет
Магистратура, 2 курс, «Менеджмент»
г. Алматы

Научный руководитель:
Залучёнова О.М., к.э.н., доцент

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЕЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ В ОТЕЛЕ «CITY HOTEL TIEN SHAN»

Одним из главных средств, необходимых в борьбе с конкурентами и завоевании и удержании прочных позиций на рынке, является качество производимой продукции, оказываемых услуг. Поэтому не удивительно, что предприятия уделяют особое внимание обеспечению и поддержанию высокого качества товаров, услуг (включая новизну, технический уровень, отсутствие дефектов при исполнении, надежность в эксплуатации, высокий уровень сервиса).

Система управления качеством услуг, а также обеспечение ее конкурентоспособности рассмотрена на примере Отеля «City Hotel Tien Shan», являющего средством размещения гостей и предоставляющего определенный набор услуг.

На сегодняшний день гостиничная индустрия заметно изменилась. Данная сфера деятельности имеет огромные возможности, где можно добиться больших успехов или потерпеть неудачи. Современные условия требуют от гостиничного предприятия высоких стандартов обслуживания. Поэтому перед высшим менеджментом гостиничных предприятий ставятся новые стратегические задачи. Разработка новых подходов к созданию и поддержанию конкурентоспособной инфраструктуры отеля становится насущной потребностью для руководства. От качества обслуживания зависит создание и ведение эффективного гостиничного бизнеса. Кроме того, данная отрасль играет важную роль в экономике Республики Казахстан, поэтому одна из главных задач должна быть направлена на развитие гостиничной индустрии страны в соответствии с мировыми стандартами.

Дать определение понятию «качество услуг» можно с помощью различных подходов. Согласно ГОСТ РК «Услуги населению. Термины и определения» под качеством услуги понимается совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [1].

Качество также можно охарактеризовать как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения потребителей услуг. Согласно Закону РК «О защите прав потребителей» недостаток – это несоответствие услуги обязательным требованиям регламентов, нормативных документов по стандартизации, условиям договора, а также информации об услуге, предоставленной исполнителем [2].

Качество предоставляемой услуги (обслуживания) может определяться действием многих случайных и субъективных факторов. Прогнозирование и предупреждение влияния этих факторов на степень качества требует от менеджмента эффективной системы управления качеством.

Управление качеством в Отеле «City Hotel Tien Shan» подразумевает наличие следующих управленческих систем, направленных на осуществление контроля за организацией и предоставлением качественных услуг:

- система подбора персонала и его обучение. Руководством отеля был создан отдел по работе с человеческими ресурсами, одно из подразделений которого непосредственно занимается подбором и наймом работников, имеющих опыт, знания и способности для предоставления услуги высокого качества, а подразделение по развитию персонала постоянно заботиться о повышении квалификации сотрудников;

- система контроля за качеством и стандартизацией процесса предоставления услуг в отеле. Административный персонал, устанавливая стандарты обслуживания в отеле, четко представляет себе, какую идею собирается донести до своих постоянных и потенциальных клиентов. Поэтому Отель «City Hotel Tien Shan» помимо общепринятого, имеет собственный кодекс стандартов. При этом комплекс стандартов должен быть гибким и учитывать требования и пожелания клиентов, в первую очередь клиентов постоянных. Под стандартами предполагается не только правильная техника обслуживания потребителей гостиничных услуг, но и профессиональное отношение персонала к своей работе, к гостям;

- система контроля уровня удовлетворенности клиентов. Такая система в Отеле «City Hotel Tien Shan» строится на базе оценки жалоб и предложений гостей, проведения сравнительного анализа качества услуг конкурентов с качеством предоставления собственных услуг. Система жалоб и предложений клиентов используется как ценный источник формирования преимуществ перед конкурентами, поскольку она может указать на возможные пути повышения эффективности работы, удовлетворения недовольных гостей.

При управлении качеством услуг наиважнейшей задачей, стоящей перед гостиничным предпринимательством, является установление правильного уровня ожидания клиентов. Если определенный уровень ожиданий слишком низкий, то потребители гостиничных услуг будут удовлетворены, но привлечь достаточное их количество вызовет затруднения. Наоборот, если планка ожиданий поднята слишком высоко, то клиенты будут разочарованы.

Для победы в конкурентной борьбе необходимо ориентироваться на высокий уровень качества гостиничных услуг, так как есть вероятность, что просто удовлетворенные потребители легко могут поменять поставщика с появлением лучшего предложения.

Для поддержания конкурентоспособности все силы владельцев Отеля «City Hotel Tien Shan» были направлены на создание комфортных номеров с хорошим ремонтом и широким спектром бытовых необходимых вещей, таких как доступ к Интернету, кабельному телевидению, наличие новых бесшумных кондиционеров, холодильников, содержащих все необходимое, наличие кулеров, из которых всегда можно набрать питьевой воды, наличие качественных косметических средств и других удобств, в целях обеспечения максимального отдыха.

Организация всегда смотрит в будущее, используя новейшие технологии, и ставит перед собой сложные цели. Важной задачей высшего менеджмента является предоставление возможности комфортно расположиться и хорошо отдохнуть посетителям Отеля «City Hotel Tien Shan» и сделать их максимально удовлетворенными гостиничными услугами высокого качества.

К дополнительным услугам отеля относятся: фитнес-зал, сауна, услуги прачечной, гладильная комната, парковка. Кроме того, в Отеле «City Hotel Tien Shan» имеется малый конференц-зал вместимостью до 25 человек. Современный комфортный конференц-зал подходит для проведения и организации деловых встреч, различных мероприятий, таких как пресс-конференции, семинары, тренинги, презентации, показы. Малый конференц-зал оснащен и оборудован всем необходимым оборудованием и оргтехникой, а также доступом в Интернет [3].

С целью привлечения клиентов сотрудники отеля проводят различные акции, связанные с размещением гостей со скидкой во время проведения мероприятий (свадеб, дней рождений и т.д.), встречей клиентов в аэропорту, на вокзале и трансфером до отеля, предоставлением скидок на услуги ресторана и бара постоянным гостям, снижением цен на бронирование номеров в выходные дни и др.

Отель «City Hotel Tien Shan» имеет официальный сайт в глобальной сети Интернет, где можно ознакомиться со всеми предоставляемыми услугами, проводимыми акциями, а также забронировать номера.

Отель имеет множество конкурентоспособных свойств и преимуществ перед другими отелями, которые располагаются в городе Алматы и близлежащих районах Алматинской области. Как по гостиничным услугам отель предоставляет качественный сервис, так и по

географическому положению позволяет удобно выезжать и комфортно передвигаться по проспектам города Алматы.

На сегодняшний день цель организации заключается в предоставлении наиболее качественных гостиничных услуг для повышения популярности и дальнейшего развития бренда City Hotel Tien Shan. В перспективе руководство ориентируется на расширение путем открытия отелей под своим названием в других частях города Алматы, а также по всему Казахстану. В будущем планируется стать международным отелем высокого класса.

Стоит отметить, что от качества предоставляемых гостиничных услуг зависит экономическое состояние отеля и дальнейшее развитие бизнеса. Каково настоящее экономическое положение Отеля «City Hotel Tien Shan» можно увидеть с помощью анализа отчета о прибылях и убытках организации за 3 последних года (таблица 1).

Таблица 1 – Динамика прибылей и убытков Отеля «City Hotel Tien Shan»

Наименование показателей	2013 г.	2014 г.	Отклонение (+, -)		2015 г.	Отклонение (+, -)	
			Абсолют., тг.	Относит., %		Абсолют., тг.	Относит., %
1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Выручка</i>	7 112 780	11 641 318	4 528 537	63,7%	10 644 751	-996 567	-8,6%
Себестоимость реализованных товаров и услуг	1 952 720	3 258 105	1 305 385	66,8%	2 948 175	-309 930	-9,5%
<i>Валовая прибыль</i>	5 160 060	8 383 213	3 223 152	62,5%	7 696 576	-686 637	-8,2%
Расходы по реализации	22 235	35 889	13 654	61,4%	34 839	-1 050	-2,9%
Административные расходы	10 077	24 913	14 836	147,2%	28 973	4 060	16,3%
Прочие расходы	1 814	4 569	2 755	151,9%	6 864	2 295	50,2%
Прочие доходы	36 905	22 967	-13 938	-37,8%	25 832	2 865	12,5%
<i>Операционная прибыль</i>	5 162 839	8 340 809	3 177 969	61,6%	7 651 732	-689 077	-8,3%
Доходы по финансированию	9 867	7 335	-2 532	-25,7%	9 835	2 500	34,1%
<i>Прибыль до налогообложения</i>	5 172 706	8 348 144	3 175 437	61,4%	7 661 567	-686 577	-8,2%
Расходы по подоходному налогу	905 218	1 457 968	552 750	61,1%	1 338 772	-119 196	-8,2%
<i>Итоговая прибыль (убыток)</i>	4 267 488	6 890 175	2 622 687	61,5%	6 322 794	-567 381	-8,2%
Примечание – составлено автором на основе финансовой отчетности Отеля «City Hotel Tien Shan»							

В связи с тем, что в 2015 году план выручки не выполнялся, было решено сократить расходы. В итоге компания получила стабильный рост чистой прибыли. На протяжении трех лет Отель «City Hotel Tien Shan» старается выходить в положительный результат операционной деятельности.

Выручка отеля складывается из предоставления апартаментов в аренду, услуг ресторана и прочих гостиничных услуг. В 2015 году выручка уменьшилась на 8,6% по сравнению с предыдущим периодом. Продажи упали в связи с низкой загрузкой отеля вследствие ухудшения экономического положения Казахстана. Девальвация повлияла на покупательскую способность клиентов.

В связи с уменьшением продаж, решением высшего руководства стало сокращение

расходов, связанных с деятельностью отеля. Сократили себестоимость, которая содержит заработную плату обслуживающего персонала, налоги по заработной плате (индивидуальный подоходный налог, социальный налог, социальные отчисления и платежи в пенсионный фонд), коммунальные платежи, оплата за интернет и связь, расходы на средства гигиены, расходные материалы, чистящие средства и другие расходы, связанные с гостиничным обслуживанием.

Уменьшение затрат приводит к ухудшению качества предоставления гостиничных услуг. Это плохо сказывается на гостиничном бизнесе. Таким образом, можно заметить прямое влияние экономического кризиса страны на доходность организации.

В 2014 году наблюдается рост всех статей расходов и резкое увеличение выручки. Однако в 2015 году расходы сократились по статьям «Себестоимость реализованных товаров и услуг» на 9,5% и «Расходы по реализации» на 2,9%. По остальным статьям расходов наблюдается увеличение. За отчетный период в совокупности расходы уменьшились на 8,9%.

Исходя из проведенной оценки отчета о прибылях и убытках, итоговый годовой доход Отеля снизился в отчетном периоде, что было связано с отсутствием клиентов. Отель «City Hotel Tien Shan» не смог выполнить плановые ключевые показатели 2015 года. Низкая заполняемость отеля связана с ухудшением экономической ситуации в стране, а также со слабой информированностью организации.

Одним из способов увеличения итоговой прибыли является сокращение затрат. Здесь необходимо системно подходить к расходам, возникающим в процессе работы отеля. Для этого нужно их проранжировать, выявить излишние затраты, ввести в организацию программу по сохранению и экономии бюджетов. Все это способствует в конечном итоге росту чистой прибыли и увеличению эффективности от их вложения.

Для выявления сильных и слабых сторон рассматриваемого отеля, а также его возможности и угрозы проведем SWOT-анализ в таблице 2.

Таблица 2 – SWOT-анализ Отеля «City Hotel Tien Shan»

Сильные стороны	Слабые стороны
Доступная цена Удобное месторасположение Комфортные номера Бесплатная парковка Бесплатный интернет Дополнительный сервис (ускоренная регистрация, трансфер от/до аэропорта (платный), общий лаундж и др.) Акции по предоставлению скидок для клиентов	Слабая информированность потенциальных клиентов Непродуманная политика продвижения гостиничных услуг на рынке
Возможности	Угрозы
Расширение сети отелей Предоставление дополнительных услуг (экскурсионное бюро, размещение домашних животных и т.д.)	Угроза жесткой конкуренции (наличие популярных гостиниц) Высокий барьер при входе на гостиничный рынок. Достаточно большой риск «простоя» и крупных вложений
Примечание – составлено автором	

Резюмируя, можно выделить следующее:

- отель «City Hotel Tien Shan» предоставляет высокий уровень комфорта, что является важной составляющей для посетителей;

- отель в большей степени отражает индивидуальный подход: и во внимании к вкусам постояльца и в дизайне интерьеров. Аналогичный уровень комфорта доступен только в традиционных отелях высокого класса, но, как правило, существенно дороже;

- отель «City Hotel Tien Shan» предлагает несколько типов номеров по доступным ценам, а также дополнительный сервис.

Для улучшения качества гостиничных услуг Отеля «City Hotel Tien Shan» предлагается инвестировать средства в исследование предпочтений клиентов, путем опросов и анкетирования. Таким образом можно выявить как положительные, так и негативные отзывы со стороны посетителей, что поможет определить направления дальнейшего развития компании, четко установить фокус на преимущества услуг и устранить отрицательные качества.

Организации предлагается внести в систему контроля качества самостоятельный блок «Улучшение качества», под которым понимаются идеи любых сотрудников по улучшению гостиничных услуг. В этом механизме предложения по улучшению качества подаются в виде идей, где они или отвергаются, или в виде предложений попадают на второй этап отбора. Далее оценивается интерес к улучшениям со стороны потребителей и вносятся возможные корректировки по предложению. Таким образом можно вовлечь и заинтересовать всех сотрудников компании, и внедрять наиболее рациональные и применимые предложения.

Для удержания конкурентных позиций отелю можно предложить внедрить дополнительный сервис. В частности, размещение домашних животных по предварительному запросу, при этом услугу сделать платной. Организовать экскурсионное бюро, услуги по продаже билетов, обмен валюты, пересмотреть меню.

Вопросы обеспечения надлежащего качества услуг были актуальны во все времена, но особую остроту они приобрели в период становления и активного развития рыночных отношений. Значение качества предоставляемых услуг непрерывно возрастает под влиянием постоянного совершенствования технологий и потребностей человека. Отличительной особенностью услуг является их неосвязаемость. В этом также состоит и основная проблема. Клиенты привыкли иметь дело с материальными вещами и настороженно относятся к тому, что нельзя «пощупать». Основная задача организаций, предоставляющих услуги, состоит в том, чтобы дать потребителям материальные доказательства высокого качества и преимущества данной услуги, а также выгод, которые получит клиент, если услугой воспользуется.

Источники:

- ГОСТ РК 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения»
- Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.04.2016 г.)
- Официальный сайт Отеля «City Hotel Tien Shan» – <http://otel-tien-shan.kz>
- Финансовая отчетность Отеля «City Hotel Tien Shan» за 2013-2015 гг.