Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal https://esj.today

2025, Том 17, № s5 / 2025, Vol. 17, Iss. s5 https://esj.today/issue-s5-2025.html

URL статьи: https://esj.today/PDF/09FAVN525.pdf

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономические науки)

Ссылка для цитирования этой статьи:
Ахмедова, Р. Р. Оптимизация бизнес-процессов в гостиничном бизнесе: повышение качества обслуживания гостей во время проживания / Р. Р. Ахмедова, К. Д. Галактионова // Вестник евразийской науки. — 2025. — Т. 17. — № s5. — URL: https://esj.today/PDF/09FAVN525.pdf.

For citation:
Akhmedova R.R., Galaktionova K.D. Optimization of business processes in the hotel business: improving the quality of guest service during the stay. *The Eurasian Scientific Journal*. 2025;17(s5): 09FAVN525. Available at: https://esj.today/PDF/09FAVN525.pdf. (In Russ., abstract in Eng.).

Статья написана в рамках научно-исследовательской работы: № 201385-0-000 «Моделирование элементов бизнес-процессов и картирования потоков создания ценности гостиничного продукта малых гостиничных предприятий»

УДК 338

Ахмедова Римма Рафаильевна
ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», Москва, Россия
Старший преподаватель Высшей школы управления
E-mail: akmedovarimma@gmail.com

Галактионова Кристина Дмитриевна
ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», Москва, Россия
E-mail: 1132221254@pfur.ru

Оптимизация бизнес-процессов в гостиничном бизнесе: повышение качества обслуживания гостей во время проживания

Аннотация. Современный гостиничный бизнес, особенно в сегменте малых средств размещения, сталкивается с высокой конкуренцией и растущими требованиями к качеству обслуживания. В условиях увеличения числа коллективных средств размещения в России, включая значительную долю «серого» сектора, малые гостиничные предприятия вынуждены искать пути повышения своей конкурентоспособности. Хостелы, как представители бюджетного сегмента, особенно остро ощущают необходимость оптимизации бизнес-процессов для обеспечения высокого уровня сервиса при ограниченных ресурсах. Удовлетворенность гостей, их лояльность и готовность рекомендовать место проживания напрямую зависят от качества предоставляемых услуг, таких как оперативное реагирование на просьбы, эффективная работа с претензиями, поддержание чистоты и организация питания.

Хостел «Трюм» в городе Анапа представляет собой типичный пример малого средства размещения, ориентированного на бюджетных путешественников. Его специфика — ограниченный штат сотрудников, совмещение функций персоналом и ориентация на экономичность — предъявляет особые требования к организации процессов. В условиях динамичного рынка бюджетного размещения оптимизация бизнес-процессов становится ключевым инструментом для повышения конкурентоспособности.

В статье авторами рассматривается внедрение и оптимизация бизнес-процессов для малых гостиничных предприятий на примере хостела «Трюм» в городе Анапе. Особое

внимание уделено вопросам стандартизации процедур, контроля качества и оперативности реагирования на запросы гостей с целью повышения общего уровня сервиса и конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Результаты исследования позволят сформировать устойчивое конкурентное преимущество хостела, ориентированное на потребности целевой аудитории, и повысить его финансовую эффективность.

Ключевые слова: экономика; гостиничный бизнес; бизнес-процесс; оптимизация; управление качеством; стандартизация; клиентский сервис

Введение

Современный гостиничный бизнес, особенно в сегменте малых средств размещения, сталкивается с высокой конкуренцией и растущими требованиями к качеству обслуживания. В условиях динамичного роста числа коллективных средств размещения в России, включая значительную долю «серого» сектора, малые гостиничные предприятия, такие как хостелы, вынуждены искать пути повышения своей конкурентоспособности. Удовлетворенность гостей, их лояльность и готовность рекомендовать отель напрямую зависят от качества предоставляемых услуг. Оптимизация бизнес-процессов, таких как работа с просьбами и претензиями гостей, уборка и организация питания, становится ключевым инструментом для достижения высокого уровня сервиса. Особую актуальность данное исследование приобретает для хостела «Трюм» в городе Анапа, который ориентирован на бюджетных путешественников и работает в условиях ограниченных ресурсов.

Цель данной статьи — выявить проблемные зоны в деятельности хостела «Трюм» в городе Анапа и разработать практические рекомендации по оптимизации ключевых бизнес-процессов, учитывающие его уникальные особенности как малого предприятия гостиничной индустрии.

Объект исследования — деятельность хостела «Трюм» в городе Анапа, включая его бизнес-процессы, связанные с обслуживанием гостей.

Предмет исследования — ключевые бизнес-процессы хостела «Трюм», такие как работа с просьбами и претензиями гостей, организация уборки номеров и общественных зон, а также потенциальное внедрение услуги питания.

1. Материалы и методы

При написании автором использовались следующие методы: анализ, сравнение, обобщение научных исследований и статей, визуализация данных, синтез.

Для достижения поставленной цели в работе были поставлены следующие задачи:

1. Проанализировать текущие бизнес-процессы хостела «Трюм».
2. Оценить удовлетворенность гостей.
3. Разработать рекомендаций по оптимизации бизнес-процессов.
4. Провести оценку потенциала внедрения новых услуг.

В основу исследования легли научные труды А.Ю. Енова [1], Е.В. Пивоварова [2], В.О. Смирнов [3], А.А. Лычкина [4], С.Т. Мамиев, Г.В. Читанава, А.Б. Черноморец [5], В.В. Филатов, О.С. Гольцева, А.Е. Михайлова, О.А. Филиппова [6], В.В. Филатов, М.В. Бузулуцкая, С.А. Першукова, Д.Б. Аванесова [7], Э.А. Таймазова [8], М.Т. Коменденко [9] и т. д.

2. Результаты и обсуждения

Для повышения уровня сервиса и конкурентоспособности малых гостиничных предприятий предлагаются рекомендации по оптимизации ключевых бизнес-процессов. Эти рекомендации, основанные на анализе существующих практик, направлены на улучшение работы с просьбами и претензиями гостей, организации уборки номеров и общественных зон, а также предоставления завтрака. Особое внимание уделяется стандартизации процедур, контролю качества и оперативности реагирования на запросы гостей.

В контексте конкуренции гостиничный рынок России характеризуется значительным количеством коллективных средств размещения, число которых стабильно растет. Согласно данным Росстата, в 2023 году насчитывалось 31,5 тыс. классифицированных объектов. По информации Росаккредитации, в 2024 году этот показатель увеличился до 32,4 тыс. единиц, что на 2,7 % больше, чем в 2023 году, и на 14,3 % больше, чем в 2019 году.

При этом, значительную долю рынка занимает «серый» сектор, составляющий около трети от общего числа коллективных средств размещения (КСР), включая неклассифицированные объекты. По данным портала 101Hotels, общее количество КСР в 2024 году составляло 46,2 тыс. единиц, следовательно, число неклассифицированных объектов, ориентированных на размещение туристов, оценивается в 13,9 тыс. единиц (рис. 1).

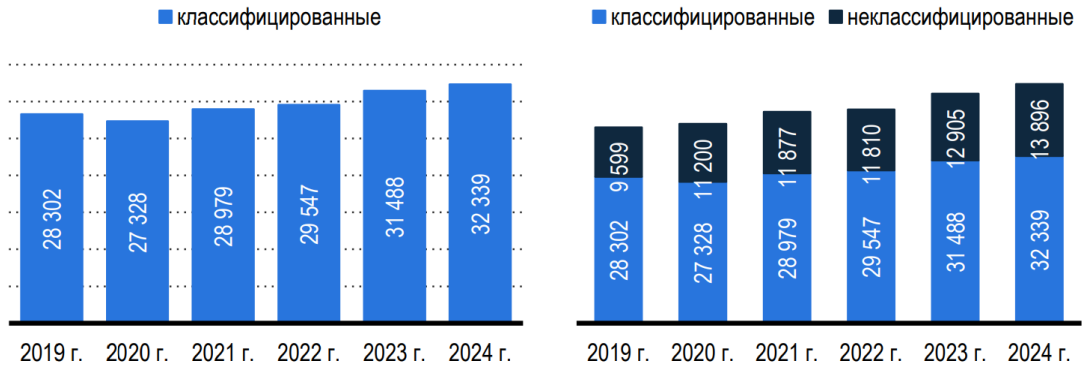

Рисунок 1. *Количество КСР в России (классифицированные-неклассифицированные)*[1]

Современный гостиничный бизнес характеризуется высокой конкуренцией и постоянно растущими требованиями к качеству обслуживания, что делает конкурентоспособность ключевым фактором успеха для любого гостиничного предприятия. Повышение конкурентоспособности гостиницы требует комплексного подхода, включающего как анализ внешней и внутренней среды, так и активное внедрение инноваций, и фокусирование на уникальном предложении. Успех достигается не только реагированием на действия конкурентов, но и проактивным формированием собственного конкурентного преимущества, ориентированного на потребности целевой аудитории [10]. Для повышения уровня конкурентоспособности гостиницы необходимо, удерживать существующих и создавать положительный имидж на рынке, позволяя выделяться среди аналогичных предложений за счет качественного сервиса, инновационных услуг и привлекательных ценовых предложений. Удовлетворенность гостей во время проживания, как результат высококачественного обслуживания, напрямую влияет на их лояльность и готовность рекомендовать отель другим. В связи с этим, оптимизация бизнес-процессов, напрямую влияющих на опыт гостя, становится важнейшей задачей управления гостиничным предприятием.

[1] Центре экономики рынков. АНАЛИЗ РЫНКА гостиничных услуг в России в 2024 г. — Режим доступа — https://research-center.ru/hotels/Анализ%20рынка%20гостиничных%20услуг%20в%20России%20в%202024%20г..pdf (дата обращения: 12.09.2025).

Мюррей утверждал, что бизнес-процесс включает в себя комбинацию обязанностей, которые могут быть объединены для создания продуктов или услуг. Согласно Мюррею, для того чтобы максимизировать эффективность и результативность процессов, бизнес-процессы могут быть усовершенствованы и перестроены.

Для успешной оптимизации бизнес-процессов необходимо разрабатывать и поддерживать актуальные, подробные и точные карты обслуживания, регулярно обновляемые поступающими данными. Это позволяет выявлять критически важные операции, устанавливать стандарты качества и обеспечивать непрерывный мониторинг технологического процесса. Четкие стандарты, а также использование соответствующих инструментов и средств управления позволяют повысить качество предоставляемых услуг.

Особую актуальность эти принципы приобретают в контексте малых средств размещения, к категории которых относится хостел «Трюм». Его специфика — ограниченный штат сотрудников, совмещение функций персоналом и ориентация на бюджетного путешественника — предъявляет особые требования к организации процессов. Оптимизация здесь должна быть не просто внедрением стандартов, а их адаптацией, обеспечивающей максимальную операционную эффективность при минимальных ресурсах.

Хостел «Трюм» в городе Анапа представляет собой большое помещение в цокольном этаже. Здесь расположены пять комнат с различными вариантами для ночлега. Расположен «Трюм» по адресу г. Анапа, ул. Горького, 2А, не в курортном центре, но в развитом микрорайоне. Рядом имеется все необходимое для комфортного проживания. Также проходят пути транспортной сети курорта. Рядом имеется остановка маршрутного такси, которая доставит гостей курорта на любой пляж г. Анапы.

Целевая аудитория хостела бюджетные путешественники, молодежь, студенты, туристы-одиночки, компании друзей, приезжие на короткий срок.

Хостел предлагает классический для данного формата проживания такие варианты: общие комнаты, разделенные по гендерному признаку и двухместные номера. Номерной фонд составляет 5 номеров: 2 номера на шесть человек; 1 номер на пять человек и 2 номера на двоих (табл. 1).

Таблица 1

Название и стоимость номера на полгода в хостеле «Трюм»

Номера/Цены, в руб.	01.05–31.05	01.06–30.06	01.07–31.07	01.08–31.08	01.09–30.09
6-ти местный номер № 1	350	350	350	450	350
6-ти местный номер № 2	350	350	350	450	350
5-ти местный номер № 3	350	350	350	450	350
2-х местный «Капитан»	700	700	700	800	700
2-х местный «Стюард»	500	500	500	600	500

Источник[2]

Для комфорта гостей предусмотрены: полностью оборудованная общая кухня, где можно самостоятельно готовить пищу, что значительно экономит бюджет гостей; общая душевая и туалет, которые поддерживаются в чистоте; бесплатный Wi-Fi на всей территории; стиральная машина; зона отдыха/холл. Предоставляются индивидуальные шкафчики под ключ для хранения личных вещей и ценных предметов. Круглосуточное заселение, услуги трансфера (по запросу).

[2] Моя Анапа. Хостел в Анапе «Трюм» — Режим доступа — https://myanapa.ru/anapa/xostely-anapy/xostel-v-anape-tryum (дата обращения: 12.09.2025).

Хостел «Трюм» — это типичный представитель бюджетного сегмента размещения, который делает ставку на «три кита»: цена, расположение, функциональность. Он является отличным выбором для непритязательных, социально активных путешественников, для которых главное — экономить на жилье, чтобы потратить больше на впечатления, и которые ценят возможность быть в эпицентре городской жизни. Это не место для романтического отпуска или тихого семейного отдыха, а практичная и надежная база для исследования г. Анапы и окрестностей.

Большинство малых и средних предприятий годами организовывались одинаковым образом. Менеджеры отелей сталкиваются с необходимостью группировать определенные рабочие места для обеспечения эффективной координации и контроля деятельности. Эти группы рабочих мест обычно называются отделами. Этот распространенный метод организации отеля или гостиничного бизнеса называется функциональной организацией. В «сером» секторе, а именно в малых гостиничных предприятиях, владелец может контролировать каждый отдел.[3]

Предложенные в документе бизнес-процессы, а именно работа с просьбами гостей, работа с претензиями, уборка и предоставление завтрака, выглядят достаточно детальным и структурированным. Данный документ охватывает ключевые аспекты взаимодействия с гостями и потенциально может значительно улучшить качество обслуживания в хостеле «Трюм». Однако, необходимо оценить, насколько хорошо он адаптирован к специфике хостела, особенно учитывая его позиционирование как малого и бюджетного варианта размещения.[4] На основании анализа документа был разработан опрос для гостей хостела «Трюм». В опросе принимало 185 гостей хостела. Результаты опроса приведены в детальном рассмотрении каждого этапа.

Рассматривая первый этап, цель которого оперативное выполнение пожеланий и просьб гостя, ответственность за которое несет администратор службы приема и размещения (СПиР) (рис. 2).

Ключевое условие для эффективной работы на данном этапе является наличие актуальной базы контактов проверенных подрядчиков: трансферных экскурсионных компаний, ремонтных служб и других партнеров. Наличие базы данных с подрядчиками — важный момент для оперативного решения запросов.

Потенциал внедрения данного бизнес-процесса в хостел «Трюм» высокий, так как любому гостиничному предприятию необходимо быстро и эффективно решать запросы гостей, особенно учитывая ограниченный штат персонала.

Необходимо адаптировать базу данных подрядчиков к реальным потребностям хостела, к примеру, разработать базу с проверенными контактами клининг компаний, сантехников, электриков, таксистов, экскурсионное бюро. Включить в список частых запросов информацию о ближайших магазинах, пляжах, кафе и транспорте. Важно обеспечить быстрый доступ к этой информации для администратора. Также можно рассмотреть возможность использования мессенджеров для общения с гостями (Telegram, WhatsApp, Viber и т. п.) для более оперативного решения вопросов.

---

[3] Telkom Open Library. Hotel and Lodging Management: An Introduction — Режим доступа — https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/135214/hotel-and-lodging-management-an-introduction-2-e-.html (дата обращения: 12.09.2025).

[4] Правовой сервис КонсультантПлюс. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 08.05.2024) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" — Режим доступа — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/ (дата обращения: 12.09.2025).

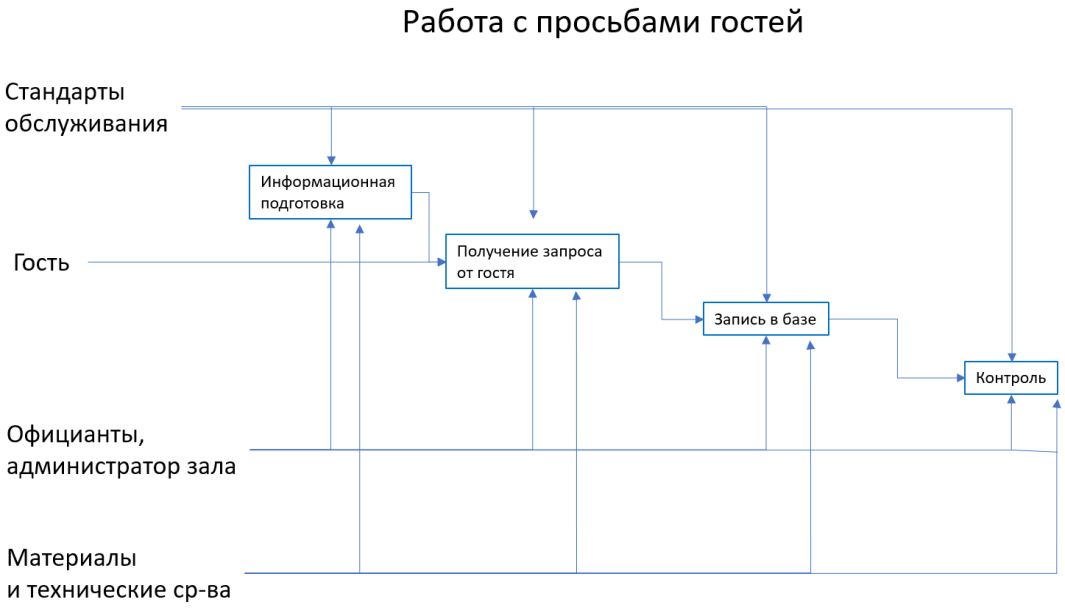

Рисунок 2. *Бизнес-процесс по работе с просьбами гостей (составлено автором)*

Второй этап оптимизации бизнес-процессов — эффективное получение и обработка претензий, критически важный этап службы приема и размещения, который напрямую влияет на итоговое впечатление гостя (рис. 3). Наличие заранее подготовленных скриптов для работы с жалобами является большим преимуществом, так как позволяет персоналу действовать быстро, уверенно и по единому стандарту. Не менее важна и система фиксации всех инцидентов. Она служит не только для учета, но и для последующего глубокого анализа проблем, что позволяет выявить системные ошибки и предотвратить их повторение в будущем.

Рисунок 3. *Бизнес-процесс о получении претензии от гостя (составлено автором)*

Потенциал для внедрения данных практик в хостеле «Трюм» оценивается как высокий. В условиях бюджетного размещения, где личный контакт с гостем особенно важен, быстрое и адекватное реагирование на негативные ситуации способно кардинально изменить его опыт в лучшую сторону и сохранить лояльность. Рекомендуется разработать гибкую систему компенсаций, которая будет варьироваться в зависимости от тяжести ситуации и возможностей хостела. Например, скидка на следующее бронирование, небольшой сувенир, бесплатное продление проживания на несколько часов.

В качестве ключевых рекомендаций предлагается сделать акцент на регулярном обучении администраторов «soft skills», а именно — навыкам эмпатии, активного слушания и разрешения конфликтных ситуаций. Кроме того, для облегчения анализа данных стоит перевести ведение журнала претензий в электронный формат.

Это позволит не только структурировать информацию, но и легко отслеживать, по каким именно причинам возникают проблемы, какие меры были предприняты для их решения и каков был конечный результат для гостя.

Если брать третий этап оптимизации — поддержание безупречной чистоты, то он является одним из основополагающих составляющих качества обслуживания в сфере гостеприимства (рис. 4).

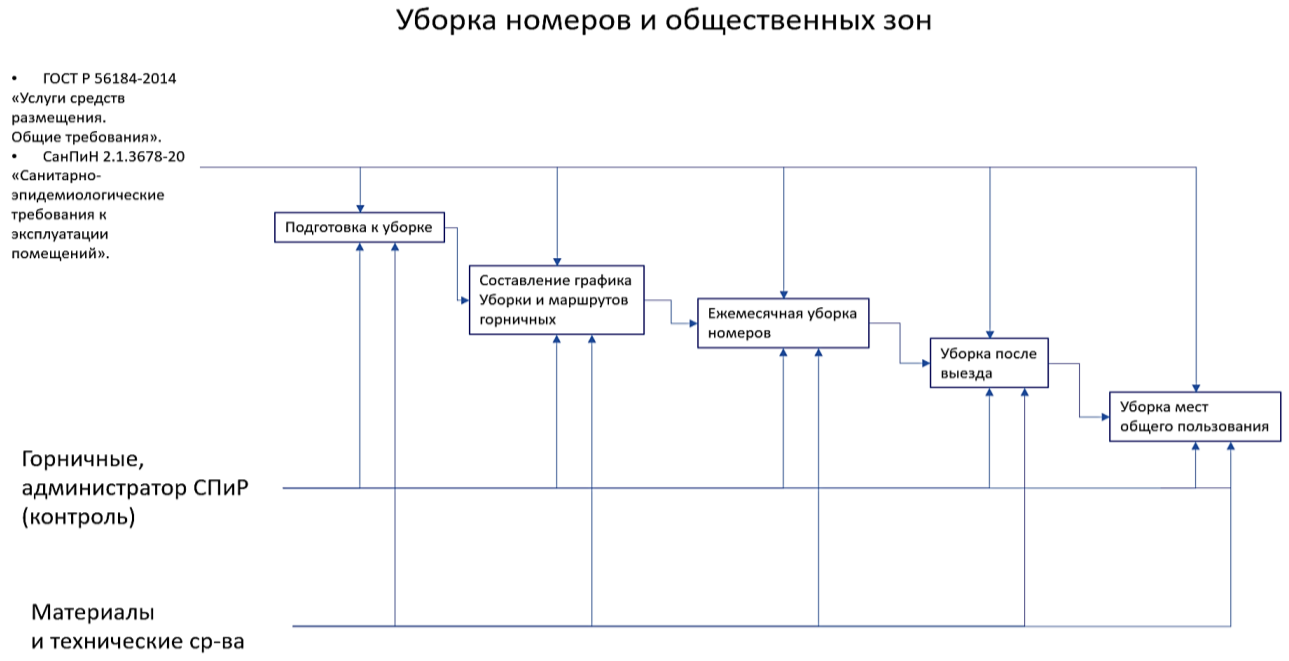

Рисунок 4. *Бизнес-процесс уборки номеров и общественных зон (составлено автором)*

Ключевым инструментом для достижения стабильно высокого уровня гигиены служит детальное описание всех процедур уборки для каждого типа помещений и регламент использования моющих средств.

Потенциал для полноценного внедрения строгих отельных стандартов в условиях хостела «Трюм» оценивается как средний. Это связано со спецификой формата средства размещения: более простой инфраструктурой, высокой проходимостью и ограниченным штатом сотрудников. В данном случае критически важно не слепо копировать сложные системы крупных отелей, а адаптировать регламенты уборки под реальные возможности и потребности хостела.

В качестве практических рекомендаций предлагается четко разграничить обязанности персонала хостела «Трюм», а именно: необходимо прописать, какие зоны и с какой периодичностью убирает горничная (санузлы, кухня, холл), а какие текущие задачи могут входить в зону ответственности администратора.

Затем, необходимо разработать наглядные чек-листы для горничных, где будут перечислены конкретные задачи для каждой зоны (например: «протереть все поверхности», «продезинфицировать сантехнику», «пополнить запас туалетной бумаги») с отметкой о выполнении, а также чек-листы, где прописаны химические средства по обработке зон

гостиничных предприятиях, которые одобрены СанПиН.[5] Для малых средств гостиничных предприятий необходимо также, оптимизировать нагрузку на персонал за счет гибкого графика уборки номеров. Например, сделать ежедневную уборку не обязательной, а проводить ее по запросу гостя или раз в 2–3 дня при длительном проживании. Можно внедрить программу лояльности «Отказ от уборки», то есть предложить гостям сознательно отказаться от плановой уборки номера на время их проживания в обмен на символическую скидку или небольшой бонус (например, бесплатный кофе на завтрак). Это снизит нагрузку на персонал.

Хостел «Трюм» предусмотрен для самостоятельной организации питания для своих гостей. Гости имеют права пользоваться общей кухней, в которой есть все необходимое для приготовления пищи.

Необходимо понимать, что в хостеле небольшой штат сотрудников, а организация питания гостей требует четкой регламентации всех процессов: от подготовки зала и пополнения запасов до стандартов обслуживания (рис. 5). Это справедливо как для формата шведского стола, так и для заказа по меню. Поэтому потенциал о внедрении четвертого этапа о предоставлении завтраков, организации шведской линии или заказа по меню оценивается как низкий, поскольку на текущий момент услуга питания не является частью предложения хостела.

Рисунок 5. *Бизнес-процесс предоставления завтрака (составлено автором)*

Если руководитель хостела захочет внедрить услугу питания для повышения конкурентоспособности и лояльности гостей, для успешного запуска услуги питания, то рекомендуется реализовывать данное решение поэтапно, начиная с наименее ресурсоемких вариантов. На первоначальном этапе оптимальным решением станет организация минимального самообслуживаемого буфета. Формат предполагает предоставление гостям базовых продуктов: кофе, чая, хлопьев, тостов и джема. Его ключевые преимущества — крайне низкие затраты на запуск и отсутствие необходимости в специальном обучении персонала.

[5] Портал ГАРАНТ.РУ. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24 декабря 2020 г. № 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" — Режим доступа — https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400063274/ (дата обращения: 12.09.2025).

Альтернативным или дополнительным решением может стать аутсорсинг услуги питания, то есть заключить соглашение с одним из ближайших кафе о предоставлении гостям хостела скидки на завтраки. Данный подход полностью исключает операционные затраты и административную нагрузку на персонал хостела. Запуск полноценного завтрака, в формате шведского стола или с приготовлением блюд по меню потребует значительных ресурсов: помещение, проработка логистики, организация закупок и дополнительный штат сотрудников, и его обучение, которые данный хостел не располагает.

На основании анализа внедрение и оптимизации бизнес-процессов хостела «Трюм» был разработан опрос для гостей хостела. В опросе принимало 185 гостей хостела. Результаты опроса приведены в диаграммах.

1. Общая удовлетворенность гостей (рис. 6).

Рисунок 6. *Общая удовлетворенность гостей проживанием (составлено автором)*

Подавляющее большинство гостей (83 %) остались довольны своим пребыванием: 45 % респондентов указали, что «полностью довольны», а 38 % — «скорее довольны». Лишь 5 % опрошенных выразили явную или частичную неудовлетворенность. Это свидетельствует о положительном впечатлении от проживания гостей в хостеле, что формирует прочную базу для лояльности.

2. Работа с просьбами гостей.

К администратору с теми или иными просьбами обращался лишь каждый пятый гость (21 %) (рис. 7).

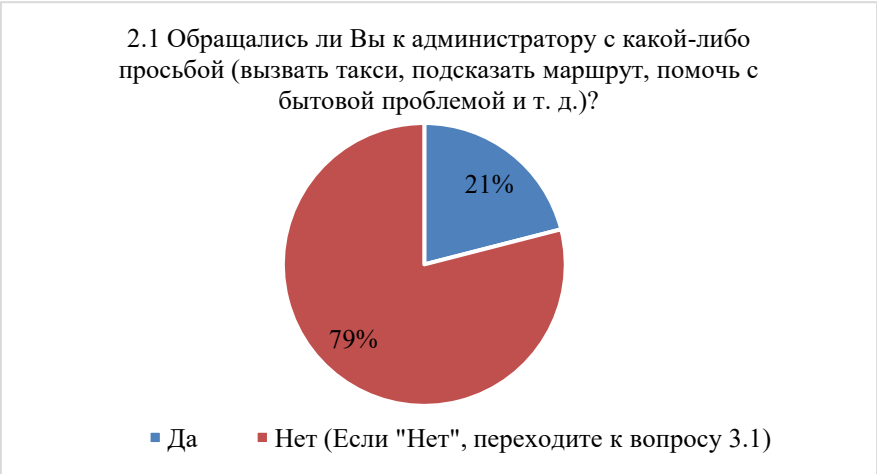

Рисунок 7. *Работа с просьбами гостей (составлено автором)*

Из них: 73 % оценили решение своих вопросов положительно (32 % — «очень быстро и качественно», 41 % — «с небольшими задержками»). Однако для 27 % обратившихся процесс решения сопровождался трудностями (18 %) или вовсе не привел к результату (9 %) (рис. 8).

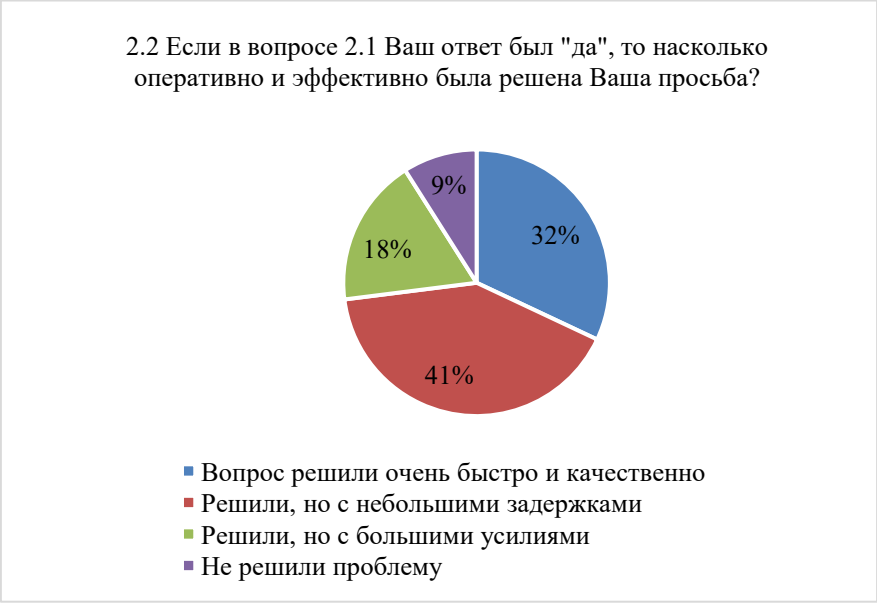

Рисунок 8. *Результативность работы с просьбами гостей (составлено автором)*

Что касается предпочтительных каналов связи, абсолютное большинство гостей (78 %) выбрали бы чат в мессенджерах для обращения к администрации (рис. 9).

Рисунок 9. *Оценка каналов связи (составлено автором)*

Личное обращение на ресепшене также остается популярным вариантом (67 %), в то время как телефонные звонки (25 %) и особенно электронная почта (5 %) значительно менее востребованы.

3. Работа с претензиями.

Более половины гостей (58 %) столкнулись во время проживания с проблемами, такими как шум, неисправность оборудования или вопросы чистоты (рис. 10).

Рисунок 10. *Оценка качества проживания (составлено автором)*

Реакция персонала на жалобы оценивается неоднозначно (рис. 11):

Рисунок 11. *Оценка отработки жалоб персоналом (составлено автором)*

Рисунок 12. *Ожидания клиентов по форме компенсации (составлено автором)*

Издательство «Мир науки» \ Publishing company «World of science» http://izd-mn.com

В 65 % случаев реакция была адекватной: проблему устраняли мгновенно (25 %) или с приемлемой задержкой (40 %).

В 35 % случаев реакция была недостаточной: персонал действовал формально и без энтузиазма (25 %) или вовсе игнорировал обращение (10 %).

Наиболее ожидаемой формой компенсации в случае серьезной проблемы гости видят в виде скидки на бронирование (65 %) или небольшой бесплатный бонус (45 %) (рис. 12).

4. Чистота и уборка.

Оценка чистоты номеров и общественных зон показала, что существует значительный потенциал для улучшения (рис. 13):

Рисунок 13. *Оценка чистоты хостела (составлено автором)*

Только 20 % гостей оценили чистоту как «идеальную». Половина опрошенных (50 %) отметили, что чистота «хорошая, но есть незначительные недочеты». 30 % гостей указали на необходимость более тщательной уборки (25 %) или напрямую оценили чистоту как «неудовлетворительную» (5 %).

При этом гости демонстрируют гибкость в отношении графика уборки (рис. 14):

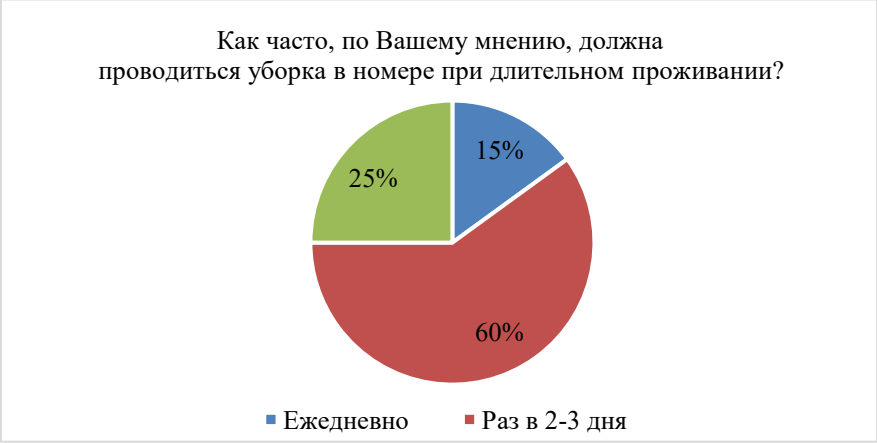

Рисунок 14. *Оценка частоты уборки (составлено автором)*

60 % гостей считают, что проводить уборку номера необходимо раз в 2–3 дня, и лишь 15 % ожидают ее ежедневно. Это подтверждает высокий потенциал для внедрения программы «Эко-отказ», предполагающей отказ от ежедневной уборки за бонус (рис. 15).

Рисунок 15. *Отношение клиентов к программе «отказа от уборки» (составлено автором)*

5. Питание.

85 % гостей пользовались общей кухней хостела, что подтверждает ее востребованность и правильность акцента на формате малого средства размещения (рис. 16).

Рисунок 16. *Оценка использования гостями общей кухни (составлено автором)*

Введение же организованного завтрака не является приоритетом для целевой аудитории: лишь 35 % гостей выразили в нем заинтересованность (10 % — «очень важна», 25 % — «скорее важна»). 65 % респондентов либо не видят в нем необходимости (25 %), либо он для них не имеет значения (40 %) (рис. 17).

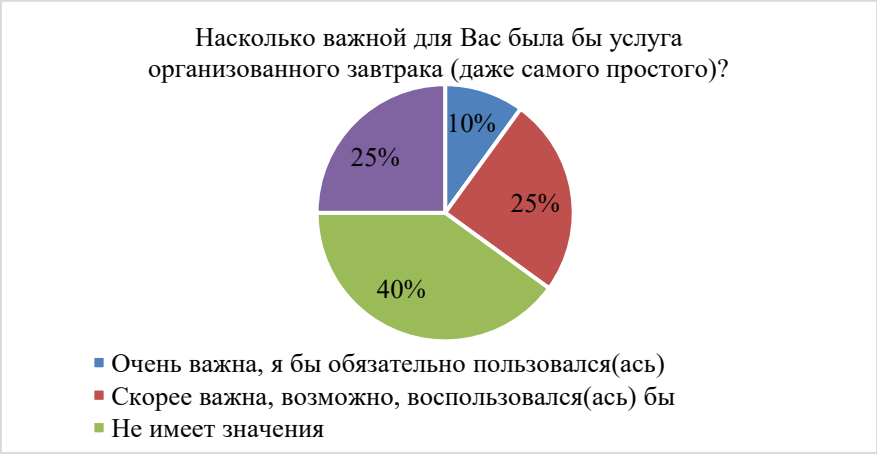

Рисунок 17. *Оценка степени важности наличия организованного завтрака (составлено автором)*

6. Оценка персонала.

Работа администраторов оценивается высоко: 85 % гостей поставили ей оценку «отлично» (50 %) или «хорошо» (35 %) (рис. 18). Это указывает на достаточно высокий уровень сервиса на линии непосредственного контакта с гостями.

Рисунок 18. *Оценка гостями работы администраторов (составлено автором)*

Проведенное анкетирование гостей предоставило эмпирическое обоснование для ранее выдвинутых в статье тезисов и позволило конкретизировать приоритеты оптимизации бизнес-процессов в хостеле «Трюм».

Подводя итоги, отметим, что проведенный анализ оптимизации бизнес-процессов для малых гостиничных предприятий на примере хостела «Трюм» (г. Анапа) охватил ключевые этапы: работу с просьбами и претензиями гостей, организацию уборки номеров и общественных зон, а также потенциальное внедрение услуги питания. Это позволило выявить приоритетные направления для оптимизации, направленной на повышение качества обслуживания и усиление конкурентоспособности предприятия в условиях динамичного рынка бюджетного размещения.

Разработанные рекомендации носят практико-ориентированный характер и учитывают специфику малого формата хостела: ограниченный бюджет, небольшой штат сотрудников и потребности целевой аудитории, ориентированной на экономичность и функциональность.

Эмпирической основой для предложенных мер стали результаты анкетирования 185 гостей, которые подтвердили выдвинутые тезисы и позволили конкретизировать приоритеты.

Хостелу «Трюм» подтверждена необходимость создания базы проверенных подрядчиков для повышения эффективности решения нестандартных просьб. Выявлена потребность в формализации процедур и обучении сотрудников работе с претензиями для снижения доли негативных реакций. Также была обнаружена проблема с качеством уборки, требующая немедленного внедрения регламентов и чек-листов. На фоне востребованности общей кухни была подтверждена низкая актуальность внедрения услуги завтрака. Высокие оценки работы администраторов свидетельствуют о правильном направлении в подборе и обучении персонала, работающего с гостями напрямую. Реализация предложенных мер позволит хостелу «Трюм» не только повысить операционную эффективность и снизить нагрузку на персонал, но и сформировать устойчивое конкурентное преимущество за счет высокого уровня сервиса, ориентированного на конкретные потребности бюджетного путешественника. Это напрямую повлияет на лояльность гостей, их готовность рекомендовать хостел и, как следствие, на финансовые показатели деятельности.

Заключение

Проведенное исследование позволило проанализировать текущие бизнес-процессы хостела «Трюм» и выявить ключевые проблемные зоны, требующие оптимизации. Основными процессами, влияющими на качество обслуживания, являются работа с просьбами и претензиями гостей, организация уборки номеров и общественных зон, а также потенциальное внедрение услуги питания. Анализ показал, что хостелу необходимо адаптировать существующие стандарты под специфику малого предприятия с ограниченным штатом сотрудников и бюджетом. Например, работа с просьбами гостей требует создания базы проверенных подрядчиков и внедрения удобных каналов связи, таких как мессенджеры. В обработке претензий выявлена необходимость формализации процедур, обучения персонала навыкам разрешения конфликтов и внедрения гибкой системы компенсаций. Организация уборки требует четкого разграничения обязанностей сотрудников, разработки чек-листов и оптимизации графика уборки, что позволит снизить нагрузку на персонал и повысить качество гигиены.

Оценка удовлетворенности гостей, проведенная на основе анкетирования 185 человек, показала, что большинство гостей (83 %) остались довольны своим пребыванием, однако были выявлены области для улучшения. Например, 27 % гостей столкнулись с трудностями при решении своих просьб, а 35 % отметили недостаточную реакцию на жалобы. Чистота номеров и общественных зон также требует внимания: только 20 % гостей оценили ее как «идеальную», в то время как 30 % указали на необходимость более тщательной уборки. Введение организованного завтрака оказалось низкоприоритетным для целевой аудитории, так как большинство гостей предпочитают пользоваться общей кухней.

На основе анализа были разработаны практические рекомендации по оптимизации бизнес-процессов. В работе с просьбами предложено создать базу подрядчиков, включающую контакты клининговых компаний, ремонтных служб и экскурсионных бюро, а также внедрить использование мессенджеров для оперативного взаимодействия с гостями. Для обработки претензий рекомендуется разработать скрипты для персонала, перевести журнал жалоб в электронный формат и внедрить систему компенсаций. В области уборки предложено разработать чек-листы для горничных, оптимизировать график уборки и внедрить программу «Эко-отказ», предполагающую бонусы за отказ от ежедневной уборки. Введение услуги питания, например минимального буфета или аутсорсинга, оценено как малоперспективное на текущем этапе, учитывая ограниченные ресурсы хостела.

Оценка потенциала внедрения новых услуг показала, что организация завтраков не является приоритетом для целевой аудитории, ориентированной на экономичность. Вместо этого рекомендуется сосредоточиться на улучшении существующих процессов, таких как уборка и работа с просьбами и претензиями, что позволит повысить уровень сервиса и удовлетворенность гостей. Высокие оценки работы администраторов (85 % гостей оценили их работу как «отлично» или «хорошо») подтверждают правильное направление в подборе и обучении персонала.

В результате проведенного исследования были выявлены конкретные меры, которые позволят хостелу «Трюм» повысить операционную эффективность, снизить нагрузку на персонал и сформировать устойчивое конкурентное преимущество. Оптимизация бизнес-процессов, ориентированная на потребности бюджетного путешественника, напрямую повлияет на лояльность гостей, их готовность рекомендовать хостел и, как следствие, на финансовые показатели деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Енова, А.Ю. Реперные точки оптимизации бизнес-процессов средств размещения / А.Ю. Енова // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. — 2020. — Т. 14, № 2-1. — С. 89–98. — EDN CFUPNQ.
2. Пивоварова, Е.В. Гостиничный бизнес в экономике России: стратегии оптимизации бизнес-процессов / Е.В. Пивоварова // Современные технологии управления. — 2024. — № 1(105). — EDN ZTSRGS.
3. Смирнов, В.О. Гостиничный бизнес в экономике России: стратегии оптимизации бизнес-процессов / В.О. Смирнов // Большая студенческая конференция: сборник статей IX Международной научно-практической конференции. В 2 ч., Пенза, 05 мая 2024 года. — Пенза: Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2024. — С. 38–40. — EDN UXVJVU.
4. Лычкина, А.А. Преимущества применения автоматизированных систем управления в гостиничном бизнесе / А.А. Лычкина // Информационное обеспечение науки как двигатель прогресса: сборник статей Международной научно-практической конференции, Стерлитамак, 19 января 2020 года. Том Часть 2. — Стерлитамак: Общество с ограниченной ответственностью "ОМЕГА САЙНС", 2020. — С. 115–118. — EDN JUBZSD.
5. Мамиев, С.Т. Повышение эффективности бизнес-процессов в туристическом и гостиничном бизнесе / С.Т. Мамиев, Г.В. Читанава, А.Б. Черноморец // Наследие в руках молодежи: новые тренды: Сборник статей международной научно-практической конференции студентов и молодых ученых, Санкт-Петербург, 26 сентября 2023 года. — Санкт-Петербург: ООО "Скифия-принт", 2023. — С. 231–233. — EDN DOPGCP.
7. Инновационные методы обучения персонала в гостиничном бизнесе для эффективного проектирования бизнес-процессов и обеспечения высокого уровня сервисного обслуживания / В.В. Филатов, О.С. Гольцева, А.Е. Михайлова, О.А. Филиппова — DOI 10.47576/2949-1894.2024.4.4.005. // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. — 2024. — № 4. — С. 42–55 — EDN TCAMTL.
8. Реинжиниринг бизнес-процессов предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса на основе конкурентных преимуществ, гибкости и инновации в условиях социально-экономических изменений / В.В. Филатов, М.В. Бузулуцкая, С.А. Першукова, Д.Б. Аванесова — DOI 10.47576/2949-1894.2025.1.1.023. // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. — 2025. — № 1. — С. 174–188 — EDN KUABLV.
9. Таймазова, Э.А. Роль автоматизации бизнес-процессов управления предприятий туристической сферы / Э.А. Таймазова // Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. — 2018. — № 4(62). — С. 160–165. — EDN VFZBDU.
10. Коменденко, М.Т. Развитие цифровизации в гостиничном бизнесе: влияние на операционные процессы, качество сервиса и конкурентоспособность гостиниц / М.Т. Коменденко — DOI 10.24412/2411-0450-2025-4-213-217. // Экономика и бизнес: теория и практика. — 2025. — № 4(122). — С. 213–217 — EDN QOHUPA.
11. Захаров, А.Н. Конкурентоспособность предприятия: сущность, методы оценки и механизмы увеличения / А.Н. Захаров, А.А. Зокин // Бизнес и банки. — 2004. — № 1-2. — С. 1–5. — EDN PPYLYH.

Akhmedova Rimma Rafailevna
Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russia
E-mail: akmedovarimma@gmail.com

Galaktionova Kristina Dmitrievna
Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russia
E-mail: 1132221254@pfur.ru

Optimization of business processes in the hotel business: improving the quality of guest service during the stay

Abstract. The modern hotel business, especially in the segment of small accommodation facilities, is facing high competition and growing demands on the quality of service. In the context of an increase in the number of collective accommodation facilities in Russia, including a significant share of the «gray» sector, small hotel enterprises are forced to look for ways to increase their competitiveness. Hostels, as representatives of the budget segment, are particularly acutely aware of the need to optimize business processes to ensure a high level of service with limited resources. The satisfaction of the guests, their loyalty and willingness to recommend a place to stay directly depend on the quality of the services provided, such as prompt response to requests, effective handling of complaints, cleanliness and catering.

The Trym Hostel in Anapa is a typical example of a small accommodation facility aimed at budget travelers. Its specifics — limited staff, combination of functions by staff and focus on cost-effectiveness — place special demands on the organization of processes. In a dynamic budget accommodation market, business process optimization is becoming a key tool for increasing competitiveness.

In the article, the authors consider the implementation and optimization of business processes for small hotel enterprises using the example of the Trym hostel in Anapa. Special attention is paid to the standardization of procedures, quality control and responsiveness to guest requests in order to improve the overall level of service and competitiveness of the hotel company.

The results of the study will help to form a stable competitive advantage of the hostel, focused on the needs of the target audience, and increase its financial efficiency.

Keywords: economics; hotel business; business process; optimization; quality management; standardization; customer service