

تکنیک‌های پیاده‌سازی اصول کیفیت در هتلداری

توانایی هتل‌ها برای حفظ وضعیت رقابتی خود و برای ثبات کسب و کار در بازار رقابتی امروزه بسیار مهم است. اینکه چگونه یک ارائه‌دهنده خدمات می‌تواند جوابگوی نیازهای روز افزون مشتریان خود باشد کار سختی است. در بازار رقابت آزاد، رضایت مشتریان ناشی از عواملی همچون محصولات یا خدمات ارائه‌شده مشابه، تغییرات پی‌درپی قیمت‌ها، افزایش کیفیت‌ها و... است که باعث می‌شود مشتریان قدرت مذاکره قوی‌تری داشته باشند. بنابراین رضایت میهمان به دلیل رقابت قوی موجود در بازار برای کسب و کار صنعت هتلداری، کار بسیار دشواری است. خدمات هتلداری غیرقابل لمس و نامشهود است و فقط با ارائه خدمات با کیفیت می‌توان آن را درک کرد.

کیفیت در صنعت هتلداری به‌عنوان «ارائه خدمات مداوم به میهمان مطابق با استانداردهای مورد انتظار» تعریف شده است. از این رو، ایجاد ارزش برای میهمان بسیار مهم است. ارائه خدمات با کیفیت بسیار بالا یکی از چالش‌های اصلی مدیریت هتل‌ها در این سال‌ها و به خصوص در سال‌های آینده است. رضایت مشتری به‌عنوان شاخص اصلی کیفیت خدمات در صنعت هتلداری محسوب می‌شود. با توجه به شرایط اقتصادی، صنعت هتلداری باید ضمن ارائه خدمات با کیفیت، قادر به کاهش هزینه‌ها باشد. یک راه اثبات‌شده و موثر برای انجام این کار در صنایع دیگر، پیاده‌سازی اصول کیفیت از جمله PDCA، شش سیگما یا خدمات ناب است. برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز اصول کنترل کیفیت در صنعت هتلداری باید مدیریت کنترل کیفیت در کل استراتژی کسب و کار هتلداری به کار گرفته شود و اهداف کیفیت به تمامی بخش‌های هتل رسوخ پیدا کند. پیاده‌سازی دقیق اصول کیفیت، به‌طور کلی هتل‌ها را قادر می‌سازد سهم بازار و مزیت رقابتی خود را دائماً افزایش دهند.

هتل‌ها در سراسر جهان برای افزایش کارایی، اثربخشی و بهبود عملکرد فعالانه در زمینه‌های مختلفی از طرح‌های بهبود کیفیت مشغول به فعالیت هستند. تحقیقات نشان داده اجرای موفقیت‌آمیز تکنیک‌هایی همچون PDCA، Six Sigma، Lean و TQM در هتل‌ها می‌تواند مانند بسیاری از شرکت‌ها و صنایع بسیار مفید باشد. سوال اساسی این است که چرا بهبود مستمر فرآیندها در هتلداری شایع نیست و به‌طور کامل اتفاق نمی‌افتد؟ یکی از پژوهشگران در تحقیقی به‌عنوان «ناب و شش سیگما در صنعت هتلداری: مزایا، چالش‌ها و پیاده‌سازی» در این خصوص به مواردی اشاره می‌کند که موجب عدم محبوبیت مواردی از این دست در صنعت هتلداری شده است:

- اغلب هتل‌ها از کارآمدترین افراد خود برای مسوولیت‌بخشی و آموزش‌های گسترده در این خصوص استفاده می‌کنند و این در حالی است که افزایش مسوولیت این افراد توانایی‌های آنان را به مخاطره می‌اندازد.
- الزام تعهد، مشارکت و انجام در تمام سطوح هتل مورد نیاز است. در صورت انجام درست فرآیندها ممکن است نیروی انسانی‌مازاد شناسایی شده و به اخراج برخی از کارکنان هتل بینجامد.

- انجام پروژه کیفیت بخش خدمات، ممکن است به زمان بسیار طولانی برای اجرای کامل نیاز داشته باشد. این فرآیندها به یکباره اتفاق نمی‌افتند.
- برآورده ساختن نیازهای مالی کارکنان می‌تواند راه‌حلی برای حفظ و نگه داشت کارکنان بوده تا از انجام هزینه‌های اضافی آموزش و... برای کارکنان جدید خودداری شود. هتل‌ها و به‌ویژه هتل‌های کوچک همیشه و به‌طور مداوم درخصوص حفظ کارکنان با کیفیت در چالش هستند.
- ابزار اندازه‌گیری میزان موفقیت در اجرای این روش‌ها در صنایع خدماتی چندان محسوس نیستند.

ولی در هر حال برای اجرای بهبود فرآیندها و دستیابی به خروجی‌های بهتر که مورد توجه و علاقه مشتری حال و آینده باشد و همچنین موجب افزایش سودآوری شود، نیاز است نسبت به بازسازی این فرآیندها اقدام شود. توسعه کارهای تیمی ثمربخش، ایجاد حس همدلی و مسوولیت در کارکنان، افزایش مشارکت کلیه کارکنان هتل، ترویج روحیه اعتماد، درک متقابل و قدردانی در میان کارکنان، افزایش تجربه مفید آنان و... تنها بخشی از اثرات مثبت استفاده از اصول کنترل کیفیت خواهد بود. رعایت اصول کنترل کیفیت منتج به ابداع روش‌های مهم برای ارزیابی کیفیت فرآیند کسب و کار هتلداری می‌شود و به هتل‌ها کمک می‌کند اثربخشی بیشتری داشته و بهره‌وری عملیاتی را بهبود بخشند. همچنین استفاده از این اصول اجازه می‌دهد هتل‌ها انتظارات، نیازها و خواسته‌های ویژه میهمانان را پیش‌بینی و آنها را تامین کنند.

استفاده از این اصول به‌عنوان روش‌هایی شناخته شده توسط بسیاری از سازمان‌های خدماتی و تولیدی در سراسر جهان پذیرفته شده و در نتیجه منجر به افزایش سودآوری و پایداری مزیت رقابتی آنها شده است. اجرای اصول کنترل کیفیت کمک می‌کند سودآوری یک هتل از طریق بهینه‌سازی فرآیندهای عملیاتی، افزایش یابد. نتیجه نهایی این است که خدمات هتل به میهمانان سریع‌تر و با کارایی بیشتری بدون به خطر انداختن کیفیت ارائه می‌شود. به سادگی، این مدل‌ها میزان رضایتمندی را افزایش می‌دهند. شناسایی منابع با ارزش در هتل و رفع فرآیندهای معیوب از عمده اموری است که صورت خواهد گرفت. یکی دیگر از مزایای مهم آنان این است که هزینه‌هایی مانند صرف زمان‌ها و فرآیندهای بی‌بهره را کاهش داده و به خلق فرصت‌های جدید و مفید هتل می‌پردازد.

بهبود اثربخشی و افزایش کارایی از طریق به حداکثر رساندن تلاش‌های هتل برای ارائه خدمات رضایت‌بخش به میهمانان، تخصیص درآمد و منابع حاصل از اجرای فرآیندهای جدید و بهبود یافته در جهت توسعه و رشد اقتصادی هتل، از جمله مواردی است که کنترل کیفیت می‌تواند از طریق فرآیندهای کارآمدتر تضمین کند هتل‌ها این توانایی را دارند که خدمات بیشتری را برای میهمانان خود ارائه دهند و مشتریان بیشتری راضی باشند. رشد تدریجی و عادی در یک کسب و کار هتلداری می‌تواند بی‌دلیل اتفاق بیفتد؛ اما این رشد لزوماً پایدار نخواهد بود. این، کنترل و توسعه فرآیندهاست که پایداری را به وجود می‌آورند. فرآیندها به‌عنوان نقشه راه عمل می‌کنند که نه تنها مسیر را مشخص می‌کنند، بلکه مسیر خاصی را نیز تعریف می‌کنند.

منبع: مسعود غلامی - دانشجوی دکتری تخصصی بازاریابی هتلداری - خبرگزاری دنیای اقتصاد