

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М.Д. Батраев

« ____ » _____ 2021г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Сравнительный анализ гостиниц категории «Три звезды» на рынке
гостиничных услуг в г. Красноярск

тема

Руководитель

подпись, дата

доцент, канд.техн.наук

должность, ученая степень

М. Д. Батраев

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

ЗТТ16-06БГР

группа

Я.Б. Корнилова

инициалы, фамилия

Нормоконтролер

подпись, дата

М. Д. Батраев

инициалы, фамилия

Красноярск 2021

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

подпись

инициалы, фамилия

« ____ » _____ 2021 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме _____ **бакалаврской работы** _____
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке)

Корниловой Яне Богдановне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ16-06БГР

направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

Сравнительный анализ гостиниц категории «Три звезды» на рынке гостиничных услуг в г. Красноярск

Утверждена приказом по университету № 4427/с от 31.03.2021г.

Руководитель ВКР

М. Д. Батраев, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР

Данные о гостиничных предприятиях категории три звезды города Красноярск по данным из общедоступных источников

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические основы развития гостиничных услуг

2 Сравнительный анализ гостиниц категории «3 звезды» на рынке гостиничных услуг в городе Красноярск

3 Разработка рекомендаций по развитию гостиниц «3 звезды»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

(подпись)

М. Д. Батраев

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

подпись,

Я. Б. Корнилова
инициалы и фамилия студента(ки))

«05 » апреля 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы развития гостиничных услуг.....	5
1.1 Требования к гостиницам категории 3 звезды.....	7
1.2 Требования к персоналу гостиниц категории «3 звезды» и его квалификации.....	11
1.3 Стандарты обслуживания и требования к обслуживанию персонала.....	13
2 Сравнительный анализ гостиниц категории «3 звезды» на рынке гостиничных услуг в городе Красноярск.....	19
2.1 Анализ рынка гостиничных услуг в городе Красноярск.....	20
2.2 Мониторинг конкурентов на региональном гостиничном рынке.....	22
2.3 Сравнительный анализ конкурентов «Красноярск», «Огни Енисея» и «Снежная Сова».....	22
2.4 Перспективы развития регионального рынка гостиничных услуг.....	32
3 Разработка рекомендаций по развитию гостиниц «3 звезды».....	37
3.1 Формулирование рекомендаций по совершенствованию политики развития гостиничного комплекса Красноярска.....	37
3.2 Разработка стратегии развития гостиниц «3 звезды».....	43
3.3 Рекомендации по реализации стратегии.....	45
Заключение.....	50
Список использованных источников.....	53
Приложение А - Требования к классификации гостиниц в разных странах мира.....	56

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничная индустрия добилась больших успехов в последние десятилетия и сильно изменилась. Сегодня это стремительно развивающаяся сфера услуг и важна для развития регионов и регионов, так как во многом определяет их привлекательность для туристов и бизнесменов. И одним из факторов, которые делают отели привлекательными, является просто качество предоставляемых услуг и удовлетворение потребностей посетителей. Сегодня клиенты ожидают от отелей высокого уровня обслуживания и приходят в отели именно за атмосферой и высоким качеством обслуживания.

Поскольку поток туристов увеличился за последние несколько десятилетий, количество отелей по всему миру увеличилось, что также влияет на изменения и улучшения в стандартах обслуживания. В конце концов, каждому отелю нужно что-то, чтобы выделиться из толпы, привлечь больше гостей и поддерживать свой имидж, а это непросто в условиях конкуренции. Кроме того, текущее состояние гостиничного рынка таково, что большинство отелей предлагают аналогичные услуги. Поэтому необходимо постоянно улучшать качество гостиничных услуг, чтобы оставаться конкурентоспособными среди отелей.

Как известно, гостиничная компания получает основной доход от предоставления своей основной услуги - размещения. Поэтому рассмотрение такой темы, как технологический процесс приема гостей в отеле, сегодня как никогда актуально, поскольку позволяет отелям улучшить свои производственные процессы и повысить свою конкурентоспособность. Ведь за счет совершенствования технологических процессов в службе приема и размещения, особенно при первоначальном размещении гостей, персонал отеля экономит самое главное для современного туриста - его время. Быстрый и эффективный процесс регистрации гостей производит на них только положительное впечатление и оставляет положительные эмоции от пребывания в отеле.

В данной работе мной будет изучен сравнительный анализ гостиниц категории «3 звезды», рассмотрены пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостинице 3 звезды.

Целью данной работы является проанализировать обслуживание гостей в гостинице 3 звезды и выявить пути их совершенствования.

Практическая значимость исследовательской работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в гостиницах для повышения уровня качества работы.

Объектом данной работы являются несколько гостиниц категории «3 звезды» города Красноярск. При этом предметом данной работы является организация обслуживания гостей и выявление путей совершенствования.

В рамках достижения поставленной цели были поставлены и решены следующие задачи:

1. Изучить требования к гостиницам класса 3 звезды;
2. Проанализировать особенности организации обслуживания в гостиницах 3 звезды;
3. Разработать рекомендации по совершенствованию работы в гостинице.

Методом исследования является анализ, статистические данные, таблицы, диаграммы.

Источниками информации для написания работы послужили базовая учебная литература, результаты практических исследований, статьи в специализированных изданиях, справочная литература, другие актуальные источники информации.

1 Теоретические основы развития гостиничных услуг

Гостиничный бизнес является составной частью огромного сегмента называемого индустрией туризма и развлечений.

Современный гостиничный бизнес характеризуется наличием разных форм и видов предприятий размещения, от роскошных отелей и гостиниц до мотелей и кемпингов.

Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место ночевки. В соответствии с рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) все средства размещения можно представить двумя категориями - коллективными и индивидуальными.

Понятие «гостиница» (от латинского «hospitalis») - гостеприимный. Гостеприимство (от англ. hospitality) происходит от старофранцузского «hosprice», что означает «странноприимный дом». Старейшим из учреждений такого рода является Hospice de Beaune (Оспис-де-Бон) в Бургундии, известное также как Hotel Dieu (Отель Дье) - «Дом Бога». Оно было основано в 1443 году как благотворительная больница и приют для бедняков.

Индустрией гостеприимства (hospitality industry) называется бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию их досуга.

По определению Всемирной Торговой Организации, гостиницы - это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, представляющее набор услуг (минимум - заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров [1].

Основной функцией гостиничного предприятия является предоставление временного жилья клиентам.

Основными признаками гостиниц являются:

- наличие номерного фонда;

- оказание набора обязательных услуг (уборка номеров и санузлов, ежедневная заправка постелей, обслуживание в номерах);

- наличие определенного ассортимента дополнительных услуг.

Во всех гостиницах предусмотрены четыре основные группы услуг:

- размещение;

- питание,

- досуг,

- бытовое обслуживание.

Они включают в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Необходимым условием любой гостиницы является наличие двух главных услуг: размещения и питания.

Содержание услуги размещения состоит в том, что, во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничными по уборке гостиничных номеров и т.д.

Услуги по предоставлению гостям питания состоят из комбинации различных процессов: производственного (приготовление блюд на кухне), торгового (продажа готовых к употреблению продуктов, алкогольных и безалкогольных напитков), сервисного (обслуживание гостей официантами в ресторане, баре, кафе, гостиничных номерах).

К дополнительным или прочим услугам относятся предложение бассейна, спортивного, конференц-залов, залов для переговоров, прокат автомобилей, услуги химчистки, прачечной, парикмахерской, массажного кабинета и ряд других. В настоящее время дополнительные услуги приобретают все большее значение в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия.

Предназначение всякого отеля, будь он независимым предприятием или частью гостиничной корпорации, состоит в том, чтобы обслуживать

определенные потребности общества и одновременно с этим приносить доход своему владельцу.

1.1 Требования к гостиницам категории 3 звезды

Требования к категориям гостиниц и других средств размещения Российской Федерации изложены в «Порядке классификации объектов туристической отрасли, в том числе гостиниц и других средств размещения, горнолыжных склонов и пляжей, проводимой аккредитованными организациями», утвержденной Приказом Минкультуры России от 03.12.2012 № 1488.

Согласно Приложению 1 к «Системе классификации гостиниц и других жилых помещений» к 3-звездочным отелям предъявляется следующий набор обязательных требований.

1. Здание и прилегающая к нему территория:

- вывеска освещаемая или светящаяся;
- вход для гостей, отдельный от служебного входа (не требуется для отелей менее чем на 50 номеров);
- вход для ресторана (кафе, бара и др.) объектов размещения; (при наличии ресторана, кафе, бара и т. д., кроме домов отдыха, пансионатов и других подобных объектов размещения).

2. Техническое оборудование.

1.1 Аварийное освещение и электроснабжение:

- аварийное освещение (батарейки, фонарики);
- стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (включая лифты) не менее 24 часов (не обязательно при использовании аварийного питания).

1.2 Водоснабжение:

- горячее, холодное;

- горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ;

- наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно, в районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды).

1.3 Лифт в здании (не обязательно, если лифт не может быть установлен по техническим причинам (при наличии подтверждающих документов). В этом случае доставляется бесплатный багаж):

- более 3-х этажей (не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения);

- время ожидания лифта не больше 45 с.;

- лифт должен работать круглосуточно.

1.4 Телефонная связь из номера: внутренняя и городская в 100% номеров (в домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала). Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: - городской, междугородный, международный

3. Номерной фонд:

- количество мест в одноместных и двухместных номерах не менее 100%;

- многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены;

- размер комнаты должен позволять гостю свободно и безопасно передвигаться и пользоваться всем оборудованием и мебелью.

Размер помещения (без учета зоны санузла, лоджии и балкона), не менее:

- однокомнатного одноместного - 9 кв.м;

- однокомнатного двухместного - 12 кв.м;

- санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ) - 100% номеров;

- площадь санузла не менее 2,5 кв.м

4. Техническое оснащение:

- отопление;

- охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18- 25 град. С (в районах с жарким климатом (районы расположенные в южной климатической зоне)).

5. Санитарные объекты общего пользования.

Туалеты: вблизи общественных помещений. Туалетное оборудование: туалетные кабинки, умывальник с зеркалом, электрическая розетка, туалетная бумага, дозатор мыла или жидкого мыла, махровые или бумажные полотенца или электрические полотенца, крючки для одежды, корзина для мусора.

6. Общественные помещения.

Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование соответствующие функциональному назначению помещения:

- площадь холла (не обязательно для гостиниц с количеством номеров менее 50), не менее: 30 кв.м., плюс по 1 кв.м. из расчета на каждый номер начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 кв.м.;

- служба приема с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, журнальные столики), с газетами, журналами;

- ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха;

- декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание;

- индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей (не обязательно, при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров);

- вешалки в холле и в общественных помещениях;

- ковровое покрытие (ковры) в коридорах.

7. Помещения для предоставления услуг питания:

- ресторан или другие типы предприятий питания.

8. Услуги:

- служба приема - круглосуточная стойка регистрации (в домах отдыха, гостевых домах и аналогичных объектах размещения разрешена служба приема, с которой можно связаться круглосуточно);

- передача корреспонденции гостям;

- доставка багажа (из машины в комнату и из комнаты в машину) круглосуточно - по запросу;
- просыпаться утром (по запросу);
- ежедневная уборка номера горничной, в том числе заправка кроватей;
- смена постельного белья - 1 раз в 3 дня;
- ежедневная смена полотенец;
- стирка и глажка, с возвратом в течение суток (не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения);
- глажение: предоставлении утюга, гладильной доски;
- химчистка: исполнение в течение суток (не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения);
- мелкий ремонт одежды;
- автомат для чистки обуви;
- почтовые и телеграфные услуги;
- хранение ценностей в сейфе администрации;
- хранение багажа;
- обмен валюты или прием платежей по кредитным картам (не обязательно для средств размещения с количеством номеров менее 50);
- вызов такси;
- бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта;
- туристические услуги (туристская информация);
- медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой первой помощи.

9. Услуги питания.

Обслуживание:

- возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) (не обязательно для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50);
- предоставление завтрака (7.00 - 10.00).

Обслуживание в номере:

- в часы завтрака (не обязательно для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50);

- меню завтрака в номере (не обязательно для коттеджей, домов отдыха, пансионатов и аналогичных средств размещения).

1.2 Требования к персоналу гостиниц категории «3 звезды» и его квалификации

В соответствии с Приложением 8 к «Системе классификации гостиниц и других средств размещения» к персоналу гостиниц категории 3 звезды предъявляются следующие требования.

1. Квалификационные требования.

Квалификация менеджера и персонала должна соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) для основных должностей сотрудников гостиницы.

1.1. Требования к уровню образования:

- наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления гостиниц;

- наличие среднего профессионального образования для линейного персонала гостиниц;

- количество руководящих работников высшего и среднего звена управления гостиницы, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства - более 50%.

1.2. Требования к стажу работы:

- профессиональный опыт топ-менеджера гостиничного менеджмента - не менее 3-х лет на руководящей должности руководителя гостиничной службы;

- профессиональный опыт менеджера среднего звена управления отелем - не менее 3 лет на руководящей должности высшего звена или супервайзера.

1.3. Требования к повышению квалификации персонала гостиницы:

- весь персонал отеля должен пройти профессиональную переподготовку или повышение квалификации;

- переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена на базе профессиональных вузов, общественных организаций - не реже одного раза в 2 года;

- переподготовка или повышение квалификации линейного персонала на базе профессиональных учебных заведений, общественных организаций - не реже одного раза в 2 года.

1.4. Требования к знанию иностранных языков.

Знание персоналом отеля иностранных языков в той мере, в какой это необходимо для выполнения служебных обязанностей: 1 на уровне разговорного языка (язык международного общения или язык, наиболее часто используемый гостями отеля в этом регионе) для менеджеров отеля или менеджеров и минимум 2 иностранных языка (1 - бесплатно) для сотрудников, находящихся в прямом контакте с клиентами.

2. К персоналу предъявляют следующие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка;

- знание и соблюдение корпоративных стандартов и сервисных технологий;

- знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;

- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности;

- знание и соблюдение инструкций по действиям в чрезвычайных ситуациях;

- умение оказать первую помощь в экстренных случаях;

- знание требований нормативных и технических документов к услугам объектов размещения;

- знание и умение работать с системами: система управления отелем (PMS - PropertyManagementSystem); глобальная система бронирования (GlobalDistribushionSystem) для персонала бронирования и приема; система

управления рестораном (PointofSales) для персонала общепита; система финансового учета (AccountingSystem) для планирования и финансового обслуживания.

1.3 Стандарты обслуживания и требования к обслуживанию персонала

1. Быстрота обслуживания:

- персонал отеля всегда должен быть готов предложить помощь гостям;
- запросы посетителей следует обрабатывать немедленно, не отправляя их в другой отдел или другому лицу;
- все запросы и жалобы решаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа.

Гости должны получать точную и полную информацию и выполнять каждый запрос до окончательного удовлетворения.

3. Предвосхищение желаний гостя:

- необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь до того, как они попросят;
- сотрудники должны быть знакомы с особыми запросами гостей, чтобы автоматически оптимизировать их обслуживание.

4. Дружелюбие и вежливость:

- с посетителем, который находится от вас в радиусе 2 м, нужно начать беседу первым;
- необходимо устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда быть с улыбкой на лице, если гость находится в радиусе 8-10 м;
- за любое неудобство посетителю следует принести извинения.

5. Внимательность:

- гостю нужно дать понять, что он замечен, даже если вы заняты;
- следует быть весьма внимательным.

6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

6.1. Форма одежды:

- требуется полная форма: чистая, выглаженная и в хорошем состоянии;
- группы сотрудников, работающих вместе, должны носить одинаковую униформу;
- все сотрудники должны носить именной бейдж, который прикрепляется слева, бейдж должен быть качественным и четко читаемым;
- куртки и рубашки должны быть застегнуты, в служебных помещениях можно использовать только длинные рукава;
- содержимое карманов одежды не должно деформировать их форму;
- только темные носки;
- обувь с закрытым носком и пяткой, чистая и в хорошем состоянии.

6.2. Прическа и гигиена сотрудников:

- мужские волосы: чистые, аккуратные, отдельные от лица, не касаются спинки и боковых сторон воротника рубашки;
- женские волосы: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собраны в пучок или аккуратно завязаны сзади;
- сотрудники, работающие с едой, напитками или техникой, должны носить защитные головные уборы;
- борода не допускается, усы должны быть ухоженными и не должны выходить за угол рта более чем на 12,5 мм;
- ногти: чистые (у мужчин подстриженные, у женщин средней длины) и окрашенные только в нейтральные цвета;
- мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо; - женщинам - не более двух колец, серьги сдержанного стиля.

7. Конфиденциальность информации.

Соблюдается конфиденциальность информации, касающейся гостя, включая номера комнат, продолжительность пребывания, личную информацию и т. д.

8. Знание работы.

Любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

9. Терпение:

- жалобы и комментарии следует вежливо, внимательно запрашивать и передавать руководству для принятия соответствующих мер;

- никогда не следует спорить с гостем и защищаться.

10. Ответственность.

Для поддержания порядка в отеле требуется чувство ответственности и гордость. В случае жалобы гостя не могут быть обвинены другие отделы или лица. Вы должны взять на себя ответственность за решение проблемы.

11. Количество сотрудников должно быть таким, чтобы обеспечивать эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству сотрудников на 10 гостиничных номеров:

- отели «пять звезд» - не менее 20 человек на 10 номеров;

- отели «четыре звезды» - не менее 12 человек на 10 номеров;

- отели «три звезды» - не менее 8 человек на 10 номеров;

- отели «две звезды» - не менее 6 человек на 10 номеров.

Культура поведения персонала - одна из составляющих культуры обслуживания гостей в отеле.

Культуру обслуживания развивает каждый отель. В одном отеле он может быть очень низким, в другом - довольно высоким. Проявление высокой культуры обслуживания определяется поведением сотрудников, которые четко знают, как действовать в каждой ситуации и чего от них ожидают клиенты и руководство, а также тем фактом, что высокая культура делает всех сотрудников целеустремленными и целеустремленными. заставить их уважать свой отель.

Культура обслуживания - это комплексное понятие, составляющими которого являются:

- безопасность и бережное отношение к окружающей среде во время эксплуатации;
- эстетичность интерьера, создание комфортной служебной среды;
- знание психологических характеристик человека и процесса ухода;
- знание и соблюдение персоналом стандартов эстетических услуг;
- знание и внимательность со стороны персонала для установления порядка и приоритета обслуживания гостей.

Таким образом, одной из составляющих культуры обслуживания является культура поведения персонала.

Говоря о культуре поведения сотрудников в гостиничном сервисе, выделяют два аспекта: контакты с гостем и контакты с персоналом, что принципиально подразумевает организацию проживания и, прежде всего, общение с гостем.

Независимо от интерьера и условий проживания в отеле, уровень обслуживания и общения с гостем остается крайне важным. Цель обслуживающей команды - создать открытую и дружелюбную обстановку, чтобы при обращении к гостю по имени или фамилии любой сотрудник отеля мог завоевать расположение гостя.

Клиенты и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении и становиться равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый клиент мог обратиться к любому сотруднику отеля о своих проблемах и своей работе, и чтобы их ожидания оправдались. Такой уровень сервиса - залог успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Гость - не тот человек, с которым можно болтать или доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Каждый сотрудник должен понимать, что качество - это не непосильная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любого отеля

должен быть открыт для изменений и поиска новых способов постоянного улучшения обслуживания гостей.

Немаловажную роль также играют взаимоотношения персонала. Если сотрудники отеля относятся к разным культурам, они должны относиться друг к другу с уважением, независимо от их положения и культурных различий.

Каждый член команды становится единым целым с товарами и услугами, предоставляемыми отелем. Культура поведения отельера включает в себя все аспекты внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила манипуляции, умение правильно выражать мысли, соблюдать этикет речи. Вежливость - это свидетельство культуры человека, его отношения к работе и коллективу.

Очень важно, чтобы сотрудник отеля тактично относился к гостям, постоянно помнил об уважении к человеку. Дипломатическое поведение работников отелей складывается из ряда факторов. Главный из них - умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям и традициям. Нельзя задавать лишние вопросы, рассказывать о своем бизнесе, быть навязчивым. Нельзя показывать гостю, нравится ли он вам, делать ненужные комментарии, читать лекции, высказывать различные утверждения, расспрашивать гостей о личной жизни. К гостям гостей нужно относиться тактично - нельзя спрашивать их о цели визита, а также заходить в комнату без разрешения жильца.

Гость должен испытывать уважение к себе, с первого шага при входе в отель, до момента своего отъезда.

Существуют правила поведения персонала гостиниц:

- работник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу;
- работник должен демонстрировать позитивное отношение к гостю: показывать уважение, вести беседу вежливо, сохранять выдержку;
- работник должен улыбаться гостю, поддерживать контакт глазами;

- нужно уметь тактично информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости;

- ни один работник гостиницы не имеет право спорить с гостем, даже по пустякам. А если ему не очень понятно желание гостя, то вежливо переспросить;

- проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Работник гостиницы должен сделать все возможное, чтобы успокоить гостя;

- каждый работник должен демонстрировать уверенность и компетентность;

- работники гостиницы должны практиковать обслуживание типа «на расстоянии 3-х шагов»;

- работники гостиницы должны нести ответственность за максимальный уровень чистоты гостиницы.

Раздел 2 – «Изъято», Раздел 3 – «Изъято», Заключение «Изъято», Список использованных источников – «Изъято», Приложение А – «Изъято»

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

М. Д. Батраев

« 15 » 06 2021г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Сравнительный анализ гостиниц категории три звезды на рынке
гостиничных услуг в городе Красноярск

тема

Соводитель

М. Д. Батраев
подпись, дата

доцент, канд.техн.наук
должность, ученая степень

М. Д. Батраев
инициалы, фамилия

Пускник

Я. Б. Корнилова
подпись, дата

ЗТТ16-06БГР
группа

Я. Б. Корнилова
инициалы, фамилия

Омоконтролер

М. Д. Батраев
подпись, дата

М. Д. Батраев
инициалы, фамилия

Красноярск 2021