

Министерство науки и высшего образования РФ  
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

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы приема и  
размещения в гостинице «Три медведя»

тема

Руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд.техн.наук Т.Н. Сафронова  
подпись, дата          должность, ученая степень          инициалы, фамилия

Выпускник \_\_\_\_\_ Т.Н. Ермолина  
подпись, дата          инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ доцент, канд.техн.наук Т.Н. Сафронова  
подпись, дата          инициалы, фамилия

Красноярск 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические основы работы службы приема и размещения.....	7
1.1 Технология обслуживания гостей в гостиничном предприятии.....	7
1.2 Обзор сервисов, используемых службой приема и размещения в гостиницах.....	15
1.3 Основные источники заявок на бронирование.....	20
2 Изучение работы работы службы приема и размещения в ООО «Три Медведя».....	23
2.1 Общая характеристика предприятия.....	23
2.2 Описание процесса бронирования в гостинице Три Медведя.....	26
3 Разработка предложения по совершенствованию работы службы приема и размещения в ООО «Три Медведя».....	35
3.1 Мероприятия по совершенствованию работы службы приема и размещения в ООО «Три Медведя».....	35
3.2 Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий.....	41
Заключение.....	45
Список использованной литературы.....	48
Приложение А.....	51
Приложение Б.....	52
Приложение В.....	53
Приложение Г.....	54

## **Введение**

Гостиницы являются наиболее распространённым видом коллективных средств размещения. Основной отличительной особенностью гостиниц (отелей) является предоставление клиентам номеров для размещения, а также оказание сопутствующих услуг: предоставление питания и напитков, обслуживание номеров, прачечные услуги, использование обстановки и оборудования и др. Для любого гостиничного предприятия основным принципом является удовлетворение всех запросов и пожеланий гостя, создание благоприятного впечатления от пребывания в гостинице с первой минуты и до выезда с тем, чтобы гость пожелал вернуться.

В Красноярском крае, в сфере гостеприимства в настоящее время действует 329 организаций (без учета микропредприятий), в том числе 211 гостиниц. Общая ёмкость номерного фонда этих организаций составляет 11,2 тыс. номеров. Кроме этого, в крае функционирует 24 санаторно-курортных предприятий с номерным фондом более 2,3 тыс. единиц. 96% номерного фонда сосредоточено в 25-ти муниципальных образованиях.

Основные места в гостиницах и аналогичных средствах размещения сосредоточены в Красноярске, Норильске, Енисейске, Канске, Шушенском, Дивногорске, Ачинске, Лесосибирске и Минусинске.

Конкурентная борьба в гостиничном бизнесе не позволяет останавливаться на достигнутом, требуется постоянное совершенствование деятельности. Гостиницы должны ставить перед собой задачи по непрерывному повышению качества услуг, уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований. Совершенствование деятельности служб становится одной из важнейших задач для гостиниц любого типа независимо от месторасположения, класса.

Это определяет актуальность темы данной работы - совершенствование организации деятельности службы приема и размещения в гостинице "Три Медведя".

Данная тема выбрана из-за того, что в настоящее время становится ясно, что залог успеха и процветания гостиничного предприятия - это прежде всего люди, работающие в нем. Данное утверждение справедливо лишь при условии, что свои функциональные обязанности они выполняют качественно, гости довольны предоставляемыми услугами, а коллектив, состоящий из людей разных по возрасту, образованию, характеру, работает как единый, четко отлаженный механизм. В чем и заключается основная задача специалистов отдела службы приёма и размещения. Именно этой причиной была определена структура работы.

Совершенствованию работы службы приема и размещения должно уделяться большое внимание в связи с тем, что именно эта служба - командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощание с ним. Для гостя - это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому общее впечатление гостя об отеле во многом зависит от работы данной службы.

Объект исследования - гостиница "Три Медведя".

Предметом исследования выступает служба приема и размещения посетителей в гостиницу «Три Медведя».

Целью данной работы является разработка комплекса мер по совершенствованию работы службы приёма и размещения в гостинице "Три Медведя".

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Изучить теоретические основы работы службы приема и размещения;
2. Изучить особенности работы службы приема и размещения посетителей;
3. Охарактеризовать работу службы приема и размещения посетителей в гостинице "Три Медведя";
4. Определить преимущества и недостатки работы службы приема и размещения посетителей в гостинице "Три Медведя";

5. Предложить на основании полученных данных комплекс мер по устранению недостатков в работе службы приема и размещения посетителей.

Источниками информации для выпускной квалификационной работы послужили электронные ресурсы, учебные пособия, методические рекомендации, справочные материалы, научные периодические издания. Для решения поставленных задач использовался комплекс взаимодополняющих методов исследования: методы теоретического анализа литературы по исследуемой проблеме; методы изучения, обобщения и анализа опыта существующих результатов практики управления предприятием; описательный, статистический, логический, прогнозный, сравнительный, измерительный методы исследования.

Практическая значимость данной работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в работе руководством гостиницы для совершенствования деятельности службы приема и размещения.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Логичное расположение преследуемых целей определяет порядок расположения глав в работе.

Во введении обосновываются актуальность темы, формулируются предмет, объект, цели, задачи и практическая значимость. В первой главе раскрываются теоретические аспекты оказания службы приёма и размещения. В этой главе даются основные определения и понятия, необходимые для рассмотрения проблемы.

Вторая глава представляет собой анализ работы службы приёма и размещения гостей в гостинице "Три Медведя".

Третья глава посвящена разработке рекомендаций и мероприятий по совершенствованию службы приёма и размещения в гостинице "Три Медведя", а также расчету экономической эффективности предлагаемых мероприятий. В заключении обобщены результаты исследований и сделаны выводы.

# **1 Теоретические основы работы службы приема и размещения**

## **1.1 Технология обслуживания гостей в гостиничном предприятии**

Гостиница должна иметь отлаженный механизм предоставления услуг, чтобы оперативно и качественно оказывать их клиенту.

Определим основные службы, осуществляющие процесс обслуживания в гостинице.

Службы, обеспечивающие предоставление основных гостиничных услуг.

1. служба эксплуатации номерного фонда;
2. служба питания;
3. служба приема и размещения;
4. административная служба;
5. вспомогательные и дополнительные службы;
6. отдел маркетинга и связей с общественностью;
7. служба безопасности.

Организационная структура управления обеспечивает гостиничное предприятие соответствующей базой для планирования, организации, выполнения и контроля работы персонала. И хотя правильно спроектированная организационная структура сама по себе не является достаточным условием для успешной деятельности гостиницы, ее отсутствие делает невозможной организацию эффективной работы всего предприятия независимо от уровня квалификации и компетентности менеджеров и персонала [4].

Гостиничное обслуживание является сложным и многоступенчатым процессом, начиная с момента осознания клиентом своей потребности в услуге и заканчивая его отъездом из гостиницы [21]. Очень важно понимать состав, содержание, взаимосвязь элементов, а также степень участия тех или иных отделов и работников гостиницы на каждой стадии этого процесса. Планирование потребности в персонале состоит из нескольких этапов: оценка

наличных трудовых ресурсов, оценка будущих потребностей, разработка программы удовлетворения этих потребностей [19].

Остановимся на международных стандартах обслуживания.

1. Быстрота обслуживания:

- служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;

- требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;

- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа:

- гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

3. Превосхождение желание гостя:

- необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;

- служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

4. Дружелюбие и вежливость:

- с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;

- следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8-10 м;

- за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

5. Внимательность:

- дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты;

- следует быть предельно внимательным [6].

Цикл обслуживания гостя практически состоит из четырёх стадий:

1. Подготовительная стадия. Этот этап заключается в выборе клиентом гостиницу. На данный выбор влияют сотрудники службы бронирования, умеющие правильно предложить и реализовать номер.

Оформляется заявка на бронирование, затем подтверждение, регистрационный файл гостя. Данные, которые собраны в процессе бронирования, являются необходимой информацией для работы службы приема и размещения, они предоставляют прогнозировать прибыль, избежать двойного бронирования и т.д.

2. Въезд. Этот этап заключается во встрече гостя, оформление регистрационных формальностей, выяснение вопросов платежеспособности, размещение. Работники гостиницы своих гостей встречают непосредственно в гостинице, на вокзале, в аэропорту, всё зависит от договорённости заранее с клиентом. В гостинице работники службы приёма и размещения должны радушно встретить гостя, уделяя максимум внимания, предоставляя тёплый и внимательный приём; ведь от первого впечатления гостя, зависит его представление о гостинице: положительное или отрицательное, будет ли в него желание снова посетить данную гостиницу [15].

Вообще, время, затраченное на формальности оформления для одного частного лица - 8 минут, для группы менее 30 человек - 15 минут, для групп более 30 и до 100 человек - 40 минут. Когда решены все вопросы по способам оплаты, платёжеспособности клиента, открытию счёта, определению даты выезда, тогда регистрация считается законченной. При отъезде гостя ранее намеченного срока, ему возвращается деньги за это неиспользованное время. После окончания регистрации, гостю предоставляют номер, выдают ключ, вызывают носильщика, который доносит вещи и помогает гостю разместиться в номере.

3. Пребывание. Во время пребывания гостя сотрудники службы приёма и размещения обязаны отвечать за координирование предоставляемых услуг, осуществление информационной поддержки, своевременно реагировать на запросы гостя.

4. Выезд. В момент выезда гостя из гостиницы, делается полностью расчет, включающий оплату за проживание, предоставленные



дополнительные услуги, и оплата счёта (допускается не больше 8 минут). Если за время проживания в номере, гость имущество гостиницы испортил или потерял по своей вине, то составляется акт о порче имущества, стоимость испорченного или потерянного имущества гость должен оплатить. При полном расчёте, гостю предлагают заполнить форму о качестве обслуживания [25].

В момент выезда, когда гость сдаёт ключ от номера, сотрудники службы приёма и размещения обязательно должны так же вежливо проводить гостя со словами благодарности, что он посетил именно их гостиницу и предложить в дальнейшем останавливаться только у них. Гостю помогает носильщик или он сам несёт багаж из номера в машину.

Как только гость выехал, сотрудники службы приёма и размещения меняют статус номера и доводят это до подразделения, обслуживающее номерной фонд.

Рассмотрим более подробно основные этапы взаимодействия гостиницы с гостями контактных и неконтактных служб.

Первый этап технологического цикла обслуживания клиента в гостинице начинается еще до его приезда, а именно бронирование производится дистанционно при помощи разных видов связи (телефон, интернет). Бронирование - предварительный заказ мест и номеров в гостинице. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов или организаций, имеющих договор с гостиницей. Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места, проводить анализ пропускной способности гостиницы в то или иное время, и опираясь на проводимые мероприятия в регионе нахождения гостиницы, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность гостиницы. Процесс бронирования - это налаживание сотрудничества между уполномоченными работниками отеля

и гостями, процесс заказа мест и номеров в гостинице, именно с бронирования начинается обслуживание гостей [17].

Этот процесс может осуществляться различными техническими средствами - по телефону, Интернету, почте, факсом и т.п., однако именно от эффективной его организации зависит впечатление клиента о гостинице, поэтому оператор по бронированию обязательно имеет профессиональную подготовку, телемаркетинговые навыки общения по телефону, проявить высокий профессионализм гостеприимства.

В процессе поиска клиент знакомится с несколькими отелями, выбирает лучший, поэтому агент по бронированию должен повлиять на его выбор, отметить преимущества в обслуживании именно этого отеля среди конкурентов. Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места в несколько раз увеличивается. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий с большим числом участников, так как в этом случае предварительный заказ осуществляется задолго до события и риск его аннуляции (т.е. отказа заранее заказанного места) небольшой. Другой формой бронирования может быть депозитная (авансовая) оплата.

Гарантированное бронирование подтверждается гарантией обеспечить клиенту номер до наступления расчетного времени в следующий после прибытия день [20]. Актуальность этого бронирования для клиента заключается в возможности воспользоваться услугами отеля в случае опоздания, но не более чем до расчетного времени следующего дня, время, отель обеспечивает гарантию использования номера, получив предоплату от клиента. В случае, если клиент не воспользуется услугами отеля до расчетного времени следующего дня, отель получает предоплату и использует номер согласно собственному распоряжению.

Негарантированное бронирование - это форма бронирования, согласно которой отель предлагает номер клиенту до наступления времени аннуляции, в день прибытия. Если клиент не прибудет до наступления

времени аннуляции, отель предлагает номер согласно другим заказам. Опоздание клиента и прибытия в любое время после аннуляции и номер остается не проданным, отель может предложить его клиенту. Оплата за услуги негарантированного бронирования не осуществляется.

Служба бронирования (резервирования) выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования отражается на рентабельности отеля.

Информация о возможности бронирования номеров может поступать из различных источников. Источники бронирования могут быть постоянными и эпизодическими. Потенциальный гость, возможно, посетит сайт гостиницы, а возможно сайты бронирования и сравнения цен на услуги отелей, так же может прибегнуть к услугам туристического агентства [19].

Постоянные источники производимых бронирований являются, туристические агентства, компании организующие выставки и деловые конференции, так же крупные компании, расположенные неподалеку от гостиницы, прибегают к бронированию для размещения своих сотрудников и партнеров по бизнесу. Эпизодические заявки на бронирование поступающих от физических лиц или компаний, у которых возникла необходимость в одноразовом размещении в гостинице.

В некоторых ситуациях для того, чтобы избежать простоя комнат из-за неявки ожидаемого гостя, отель может попросить перечислить авансом стоимость проживания в течение одного дня или даже всего срока. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» в случае опоздания гостя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» не оговаривается размер оплаты за бронь. Его устанавливает администрация гостиницы. Обычно с индивидуальных туристов берут 50% от тарифа номера или

места в номере. В среднем за бронирование мест для туристских групп берется оплата в размере 25-35% от тарифа [2].

Следующий этап - прибытие гостя в гостиницу состоит, в свою очередь, из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения его до номера.

Возможны два варианта встречи гостя. Если встреча осуществляется в аэропорту или на вокзале, транспортная служба выступает в качестве первого представления и впечатления для гостя о гостиницы. О такой встрече договариваются при бронировании. Если же гость прибывает сам, то первое впечатление может складываться от входа, в отделах высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа, в небольших гостиницах гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Этап непосредственной регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, чем обслуживание клиентов по брони, иногда до 5 минут.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. Как только все нюансы оговорены, гость заполняет регистрационную карточку (анкету), которая является договором между исполнителем и потребителем [3]. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание (если оплата производится третьим лицом), и вид платежа (наличные, чек и т.д.). Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительно проживания и стоимость номера. После того, как гость заполнил анкету, администратор должен сверить данные анкеты и

паспорта гостя, вписать в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписать ее.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение - документ, дающий право на занятие номера или места в номере. После оплаты гость получает 2-й экземпляр счета - документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. После определения тарифа клиент осуществляет предоплату услуг, форма которой согласовывается с дежурным администратором или портье. Предоплата засчитывается в оплату гостиничных услуг при окончательном расчете, когда клиент выбывает из гостиницы. Гостиницы могут принимать полную предоплату услуг, а также посуточную или почасовую согласно принятому учреждением гостеприимства порядку. Плата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в соответствии с единым расчетным временем - 12 часов текущих суток по местному времени, с учетом местных особенностей гостиницы могут изменять единство единый расчетный час. Если проживание в отеле составляет менее суток, а также в случае раннего заезда или позднего отъезда отель самостоятельно определяет размер оплаты за предоставление гостиничных услуг [12]. Прием оплаты клиентами гостиничных услуг обеспечивает кассир службы приема и размещения. Должность кассира службы приема и размещения одновременно находится в подчинении дежурного администратора. Поскольку кассир службы приема и размещения одновременно представляет две службы перед клиентами, является последним служащим, с которым общается клиент при выбытии из отеля, особенно важно, чтобы впечатления были положительными.

При регистрации гостю выписывается счет за проживание. Он включает в себя тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы.

Администратор заполняет карту гостя - документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания. По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж.

Следующий этап - проживание. Этап не мало важный для гостя, это проживания в гостинице. Для комфортного проживания, гостиницы кроме предложения номера должны предоставлять согласно категории, специализации, размерам и т.д., определенный объем дополнительных услуг [15].

Независимо от функциональных характеристик, любое гостиничное предприятие должно ставить перед собой главную цель — в течение всего срока пребывания в нем гостей приблизить условия проживания клиента к домашним, создать условия для эффективной работы, отдыха, развлечений. В гостиницах с высоким уровнем обслуживания обязательны бизнес -центр, бюро обслуживания, оздоровительный центр, услуги предложения автотранспорта и другие.

Завершающий этап технологического цикла пребывания гостя, связывается с полным расчетом клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете необходимо проверить точность счета, просмотреть вместе с клиентом соответствие всех начислений за срок его пребывания в отеле. Необходимо всегда обратить внимание гостя проверить правильность начисления суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и извиниться перед клиентом. Подтверждением правильности счета является подпись клиента [22].

## **1.2 Обзор сервисов, используемых службой приема и размещения в гостиницах**

PMS – это система, которая комплексно управляет всеми бизнес-процессами гостиницы: размещение, бронирование дат, телефония и пр.

Включает в себя следующий функционал:

- Управление клиентами
- Управление бронированиями
- Управление расчетами
- Управление номерными фондами
- Управление тарифами

На данный момент во всем мире популярны 6 PMS систем.

Отечественная система управления гостиницей «Эдельвейс», представленная на рисунке 1, которая существует на рынке уже далеко не первый год. Она позволяет автоматизировать все вопросы, связанные с приёмом и размещением гостей, а также вопросы ведения различных видов отчётности [24]. Простота использования и большое количество готовых решений даёт ей возможность составлять достойную конкуренцию иностранным аналогам.

Преимущества:

1. Интуитивно понятный интерфейс, созданный по принципу модульности. Вы сами выбираете какие элементы вам нужны, исходя из особенностей работы вашего отеля.

2. Полное соответствие требованиям контролирующих органов, с возможностью заполнения и выгрузки огромного количества отчётных и статистических форм.

3. Стоимость. Часто система обходится гораздо дешевле зарубежных аналогов.

4. Интеграция с большим количеством смежных систем автоматизации: ресторанных, бухгалтерских, систем управления персоналом, систем интернет-бронирования, систем лояльности и пр.

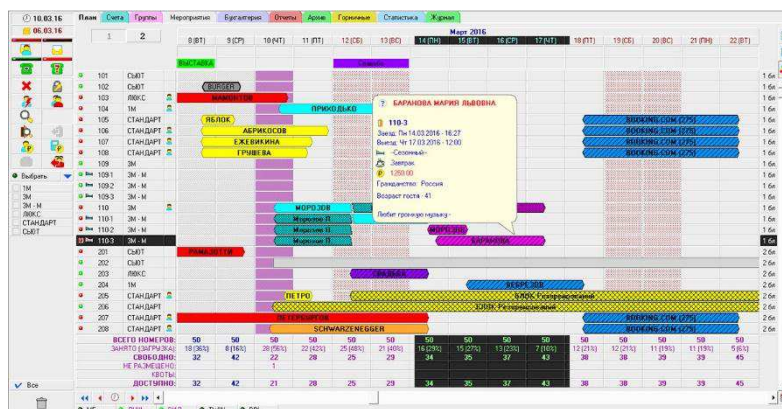


Рисунок 1 – Система Эдельвейс

Платформа OperaPMS была разработана как для крупных гостиничных сетей, так и для небольших отелей. На сегодняшний день, считается самой «умной» среди всех разработанных систем.

Отличительной функцией является способность пользования услугами одной гостиницы при проживании гостя в другой. При этом автоматизированная система сама перечисляет оплату на счет гостиницы, в которой проживает гость.

Преимущества:

1. Многофункциональность
2. Совместима со всеми операционными системами
3. Подходит для небольших отелей

Недостатки:

Весьма большой функционал и некоторые недоработки в архитектуре самой системы, из-за чего она может иногда выходить из строя и зависать.





Рисунок 2 – OperaPMS

Система Вново выделяется на фоне других своим узкоспециализированным предназначением [11]. Автоматизация процессов учета и обслуживания находит себя в крупных гостиницах, партнерами которых являются популярные площадки, такие как Booking.com. Дополнительно платформа способна создавать отчетность и на её показателях выводить анализ эффективности гостиницы.

Преимущества:

1. Интерфейс — Шахматка
2. Наглядные графики
3. Модуль бронирования

Недостатки:

1. Система не может совершать анализ цен конкурентов
2. Интеграция с ресторанами и электронными замками — отсутствует
3. Дорогие тарифные пакеты

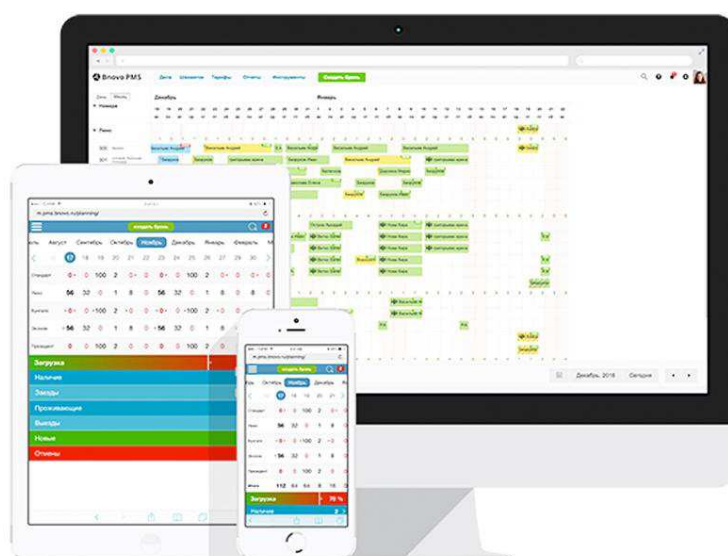


Рисунок 3 – Вново

Молодая, но успешно развивающаяся платформа TravelLine, которая уже имеет высокую популярность у большого количества отелей. Разработка была нацелена на удобство управления, структурированную автоматизацию и приятный интерфейс.

Преимущества:

1. База клиентов
2. Автоматическая рассылка писем
3. Красивая и простая шахматка

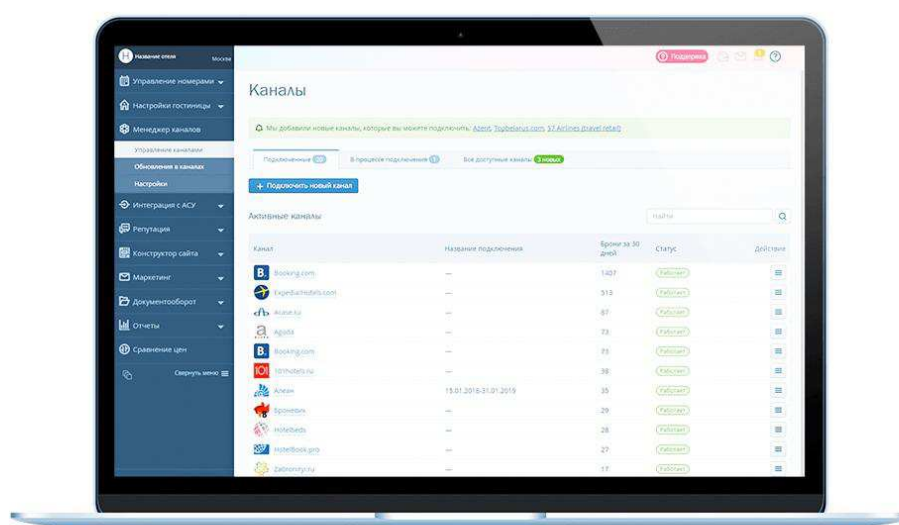


Рисунок 4 - TravelLine

Средние гостиничные бизнесы выбирают платформу MaxiBooking по причине легкой оптимизации всех операций и процессов в деятельности гостиницы или отеля. Структуризация управления позволяет принести стабильность сервисов, а также отрегулировать расходы и прибыль.

Преимущества:

1. Интерактивная шахматка бронирования
2. Контроль сотрудников
3. Автоматическая обработка заказов
4. Встроенная онлайн-оплата
5. Интегрируется с площадками бронирования

## 6. Качественная техническая поддержка

Недостатки:

1. Система не будет интегрироваться с ресторанами
2. Нет интеграции и с электронными замками

Выбор одной из платформ зависит непосредственно от типа гостиничного заведения и его масштаба. Самостоятельный выбор и внедрение данной системы очень сложен и требует определенных знаний. Специалисты группы компаний UNDERSUN окажут вам первоклассную поддержку и помогут определиться с наиболее подходящей для вас платформой управления.

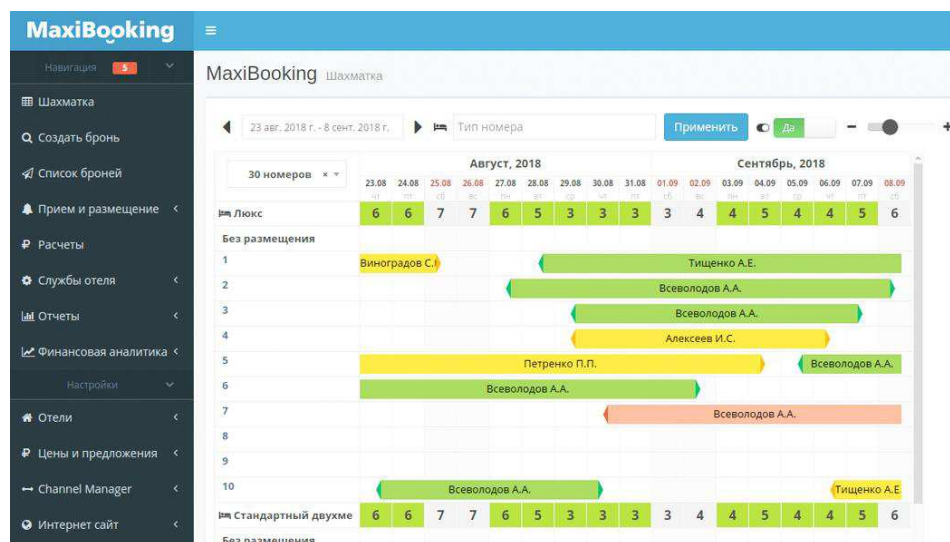


Рисунок 5 - MaxiBooking

### 1.3 Основные источники заявок на бронирование

Каналами получения заявок на бронирование номеров в гостинице могут быть: телефон, факс, почта, централизованное бронирование, интернет-бронирование.

Интернет-бронирование. На современном рынке гостиничных услуг Интернет-бронирование наиболее прогрессивный и перспективный способ бронирования гостиничных номеров. Интернет предоставляет клиенту

возможность самостоятельно выбирать гостиницу, получить информацию о стоимости номера, услугах гостиницы, увидеть выбранный им номер и т. п. При работе с интернетом клиент может задавать наиболее подходящие для него параметры поиска гостиницы [10]. Гостиницы в системе интернета имеют не только возможность рекламировать свои услуги, но и поддерживать связь со своими постоянными клиентами через электронную почту, предлагая им всевозможные скидки и разнообразные льготы.

Телефон. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места, оно проходит последующей схеме:

1. сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ;

2. далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ.

При запросе по телефону от частного лица производится бронирование и выдается номер брони немедленно. Сообщая номер брони, следует подчеркнуть важность этого номера при заселении.

При телефонном запросе на бронирование от компании сотрудник отдела бронирования обязательно просит подтвердить запрос факсом от компании. Подтверждение бронирования гостиницы высылается в этом случае только после получения факса [14].

В случае запроса по телефону гостиничные номера предлагаются только по базовому тарифу. Всегда следует информировать клиентов об условиях аннуляции и о политике гарантированного и негарантированного бронирования. Завершать разговор рекомендуется благодарностью за звонок и выражением надежды на то, что гость воспользуется услугами отеля.

Факс. Письма-заявки, приходящие по факсу и содержащие запросы о бронировании мест и номеров в отеле, обычно приходят от компаний, организаций, фирм или туристических агентств, которые сотрудничают с данным отелем. Письма-заявки присылаются на фирменных бланках, в которых должны быть реквизиты компаний, номер контактного телефона и факса, обязательно должна присутствовать печать организации и подпись ответственного лица, направляющего данную заявку в гостиницу. В письме-заявке, кроме просьбы забронировать номер или место для указанного человека или группы людей, должна присутствовать информация о сроках размещения, категории номеров форме оплаты за проживание и другое. Также могут быть указаны дополнительные сведения или просьбы. В настоящее время это самый распространенный способ бронирования, осуществляемый непосредственно гостиницей. На заявку, ответ как положительного, так и отрицательного содержания (отказ) дается обязательно в письменной форме в течение нескольких часов [20]. При отправке бронирования в нем указывается:

- имя и фамилия гостя;
- сроки проживания;
- тип номера;
- цена и услуги, входящие в стоимость номера;
- номер брони;
- имя, фамилия и должность сотрудника, посылающего подтверждение бронирования.

В случае невозможности бронирования высылается вежливый отказ, содержащий извинения, с указанием причины отказа.

Все письма-заявки и ответы на них должны храниться в архиве службы бронирования во избежание каких-либо недоразумений и проблем, которые могут возникнуть при поселении гостей в отеле.

Почта. Письма-заявки на размещение могут поступать в гостиницу по почте в виде заказных писем. Их так же могут доставать в отель курьеры.

## **Заключение**

Гостиничный бизнес – наиболее динамично развивающаяся отрасль сферы обслуживания, приносящая многомиллионные прибыли в масштабах национальных экономик многих государств. Как часть туристического бизнеса, гостиничный бизнес несет в себе огромный потенциал развития и для российского рынка. Он является системообразующей отраслью, создающей сложный комплекс финансово-хозяйственных отношений между хозяйствующими субъектами различного направления. Лидерами по развитию гостиничного бизнеса сегодня являются Москва, Санкт-Петербург, Сочи. В настоящее время, практически все гостиничные предприятия в России, независимо от их рейтинга, испытывают на себе постоянное давление жесткой конкурентной борьбы. Служба приема и размещения является сердцем любого предприятия размещения. Клиент гостиницы чаще всего контактирует с сотрудниками этой службы с целью получить необходимую информацию, получить любую услугу, предлагаемую гостиничным предприятием, выявить свои особые пожелания. Персонал службы приёма и размещения является первым человеком, который встречает гостя и вступает с ним в контакт. Таким образом, первые минуты общения гостя со службой приёма и размещения создают сильное первое впечатление обо всей гостинице в целом. Предприятию важно, чтобы это впечатление оказалось положительным, поэтому необходимо постоянно совершенствовать работу службы, внедрять новые технологии и практики общения с гостями. Основные цели и задачи службы приёма и размещения следуют главному принципу деятельности всего гостиничного предприятия – предоставление клиентам услуг максимально высокого качества, а также увеличение загрузки гостиницы. В выпускной квалификационной работе была составлена организационно-экономическая характеристика предприятия ООО «Гостиница «Три Медведя», изучены основные сегменты потребителей, проанализирован состав персонала гостиницы, выявлены основные конкуренты, сильные и слабые стороны предприятия, его

возможности и потенциальные угрозы. Составлен многоугольник конкурентоспособности предприятия для выявления позиций, по которым предприятия уступает конкурентам или превосходит их. Главными выигрышными характеристиками гостиницы «Три Медведя» являются оптимальное соотношение цены и качества, исследования своего сегмента потребителей и продуманная система их мотивации. Данные характеристики позволяют предприятию сохранять устойчивость на рынке, повышать качество предлагаемых услуг и привлекать новых потребителей. В то же время у исследуемого предприятия существует и масса слабых сторон, таких как невыгодное месторасположение, нехватка персонала, отсутствие качественных маркетинговых кампаний и исследований. Данные характеристики являются сдерживающим фактором для привлечения новой клиентуры предприятия и, в конечном итоге, увеличения прибыли. ООО «Три Медведя» имеет несколько важных потенциальных возможностей, такие как приобретение высококвалифицированных кадров, обучение штатного персонала, расширение ассортимента дополнительных услуг и повышение их качества предоставления, использование рекламы и маркетинговых приёмов для повышения известности предприятия на рынке гостеприимства Красноярской области. Использование таких возможностей обеспечит предприятию рост количества клиентов и увеличение получаемой прибыли. Существуют также угрозы для устойчивости предприятия ООО «Гостиница «Три Медведя». Основными из них являются усиление позиций конкурентов, что актуально в г. Красноярск, возможное падение спроса на услуги в сфере гостеприимства, что может быть связано с различными факторами, такими как экономические, демографические, политические. Также в работе проанализированы основные показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия, выявлены основные тенденции развития, отражена динамика. Сделан вывод о том, что на сегодняшний день ООО «Три Медведя» является относительно стабильным, однако в дальнейшем его финансовое состояние может значительно ухудшиться, если руководством не будут приняты меры по укреплению

стабильности деятельности и повышения эффективности работы организации. Изучена работа службы приёма и размещения гостиницы «Три Медведя», выявлены основные достоинства и недостатки в организации её деятельности. Получен практический опыт работы в службе и размещения гостиницы. Основными недостатками службы приёма и размещения гостиницы являются недостаток персонала, медленное обслуживание клиентов, некомпетентность сотрудников службы, неопрятный внешний вид работников, узкий ассортимент товаров на стойке ресепшн. Достоинствами службы является наличие зоны ожидания в вестибюле, наличие сигнала Wi-Fi, приятное внешнее оформление стойки ресепшн, тишина в вестибюле. На основе общего результата проведённых анализов организационно-экономических и финансово-хозяйственных показателей предприятию размещения «ООО «Три Медведя» предложены мероприятия по совершенствованию деятельности службы приёма и размещения, такие как расширение персонала службы, повышение квалификации работников, введение униформы сотрудников и внедрение услуги трансфера, рассчитана их экономическая целесообразность. Таким образом, цель выпускной квалификационной работы достигнута и решены все задачи.



## Список использованной литературы

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)
2. Акунов, Б. У. Анализ факторов, влияющих на расход топлива автомобиля в процессе эксплуатации[Текст] / Б. У. Акунов. // Наука, новые технологии и инновации. – 2014. – №2. – с. 36-38
3. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 300 с.
6. Волкова, О. Л. Анализ хозяйственной деятельности предприятия [Текст] / О. Л. Волкова. – М. : Проспект, 2013. – 230 с.
7. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
8. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
9. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов[Текст] : Учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Кнорус, 2013. – 168 с.
10. Гридин, А. Т. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания / А. Т. Гридин. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 90 с.

11. Десслер, Г. Управление персоналом [Текст] / Пер. с англ. – М. : Издательство «Бином», 2013. – 432 с.
12. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 412 с.
13. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
14. Елкашова, Д. И. Основы индустрии гостеприимства. [Текст] : Учебное пособие / Д. И. Елкашова. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 248 с.
15. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах [Текст] / Н. А. Зайцева. – М. : Дрофа, 2013. – 416 с.
16. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
17. Ковалев, В. В., Ковалев, Вит. В. Анализ баланса или как понимать баланс [Текст] – М. : Проспект, 2016. – 448 с.
18. Ковалев, В. В., Ковалев, Вит. В. Корпоративные финансы и учет: понятия, алгоритмы, показатели [Текст] – М. : Проспект, 2015. – 768 с.
19. Лукаш, Ю. А. Анализ финансовой устойчивости коммерческой организации и пути её повышения[Текст]: Учебное пособие – М. : Флинта, 2015. – 280 с.
20. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для нач. проф. Образования[Текст]: Учебное пособие для сред. проф. Образования / И. Ю. Ляпина – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 210 с.
21. Макринова, Е. И., Святая, Е. О. Состояние и тенденции развития регионального рынка гостиничных услуг [Текст] // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 5 (часть 3) – с. 539-543 22.Мальская, М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник [Текст] / М. П. Мальская, И.

Г. Пандьяк, Ю. С. Занько. – М., 2011. – 366 с.

22. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 242 с.

23. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

24. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 197 с.

25. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.

26. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Прайс-лист ООО «Три Медведя»

ГОСТИНИЦА  
**ТРИ МЕДВЕДЯ**  
традиции гостеприимства

Общество с ограниченной  
ответственностью «Три медведя»  
660074, г. Красноярск,  
ул. Ленинградская, 11  
ИНН 2463059118, КПП 246301001  
www.3bear.ru  
info@3bear.ru

Красноярское отделение № 8646  
ПАО Сбербанк,  
БИК 040407627  
р/с 40702810681280030071  
к/с 30101810800000000627  
8 (391) 243-36-13  
8 (391) 222-49-91

#### Прейскурант на услуги

действителен с 01.01.2022

##### Размещение в номерном фонде

Категория номера	Описание	Стоимость места	Стоимость номера
Категория 3+	Трёхместный номер, душ, санузел, балкон, телевизор	—	2700 руб./сут.
Категория 3	Двухместный номер, душ, санузел, балкон, интернет, холодильник, телевизор	1300 руб./сут.	1800 руб./сут. одноместное размещение

##### Аренда конференц-залов

Номер зала	Характеристики	Стоимость	
		до 3 часов включительно	свыше 3 часов
Зал №1	Максимальная вместимость 130 посадочных мест, звуковое оборудование	1500 руб./час	1250 руб./час
Зал №2	Максимальная вместимость 30 посадочных мест, звуковое оборудование	800 руб./час	600 руб./час
Зал №3	Максимальная вместимость 30 посадочных мест, звуковое оборудование	800 руб./час	600 руб./час

##### Дополнительные услуги

Аренда проектора (большой) — 700 руб./час 3500 руб./день  
Аренда светомузыкального звукового оборудования — 1500 руб./день  
Дополнительный комплект белья — 300 руб.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Подтверждение бронирования в гостинице Три Медведя

Гостиница «Три медведя», Красноярск Подтверждение бронирования услуг		<b>№ 4611</b>
Клиент: Частное лицо Код клиента: 1066 Заказчик: Татьяна, 88604218128, mellalemon@mail.ru		2022-05-09
Комментарий: Тестовое бронирование	Сбербанк	
Форма 2021-06	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	код подтверждения

#### Размещение гостей

Заселение		Выселение		Категория	Требуется мест	Номера
Дата	Время	Дата	Время			
08/05	12	14/05	12	3(2)	10	

Сумма за размещение: 78 000 руб.  
Оплачено: Нет

#### Аренда конференц-залов

Период		Зал	Время работы	Требуется мест	Примечание
08/05	14/05	3	12-17	25	

Сумма за аренду: 18 000 руб.  
Оплачено: Нет

Примечание, схемы расстановки

Зал № 3 - проектор - флип-чарт	Зал №
--------------------------------------	-------

Информация по бронированию:  
+7 (391) 243-36-13, +7 (391) 222-49-91  
время работы с 09 до 18

Наш сайт [тримедведя.рф](http://тримедведя.рф)  
электронная почта [info@3bear.ru](mailto:info@3bear.ru)  
г. Красноярск, ул. Ленинградская, 11

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Смета к оформленному бронированию в гостинице Три Медведя

Приложение к договору оказания гостиничных услуг № 2199

Смета № 6 от 2022-05-08  
на оказание услуг

Исполнитель: ООО "Три медведя"  
ИНН: 2463059118

Заказчик: Частное лицо  
ИНН:

п/п	Наименование услуги	Ед. изм.	Начало	Окончание	Дней	Кол-во	Цена	Сумма
1	Аренда зала №3	час.	2022-05-08	2022-05-14	6	5.00	600.00	18000.00
2	Размещение в номере категория 3	чел.	2022-05-08	2022-05-14	6	10.00	1300.00	78000.00

Всего наименований 2 на сумму: 96 000,00руб.

Исполнитель: Свириденко М. А.  
(должность, подпись, (Ф.И.О.))

Заказчик  
(должность, подпись, (Ф.И.О.))

CID: 1055 ESTID: 6040

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Квитанция к бронированию в гостинице Три Медведя

ООО "Три медведя", 660074, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Ленинградская, 11  
ИНН/КПП 2463059118 / 246301001 8 (391) 243-36-13, 222-49-91 www.3bear.ru  
ОГРН 1022402125107 выдан 25.09.2002 г. межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 23 по Красноярскому краю

**Гостиница "Три медведя"** Категория гостиницы "Без звёзд"  
Свидетельство о присвоении гостинице категории №77/41/575-2019 от 26.11.2019г.  
**СЧЕТ (ДОГОВОР) № 04161 от 9 Мая 2022 г.**

Ф.И.О.: Иванов Иван Иванович  
Паспорт гражданина РФ, номер 07 75 125654, выдан 25.03.04, 787-121

Страна: РОССИЯ Индекс поселения: 660074  
Комната: 310 Заявка: 4611  
Категория: 3 Заезд: 09.05.22

N п/п	Виды платежей	Ед. изм.	К-во единиц	Цена	Сумма
				Руб.	Руб.
1	Бронь	%	-	-	-
2	Бронь	к/с	-	-	-
3	Задержка выезда	час	-	-	-
4	Проживание (категория 3)	к/с	6	1300.00	7800.00
	- по 14.05.22	-	-	-	-
5	Дополнительное место	к/с	-	-	-
6	Телевизор	сут	-	-	-
7	Холодильник	сут	-	-	-

Итого: 7800 руб.

НДС: --- руб.

Итого получено по счету: Семь тысяч восемьсот рублей 00 копеек. НДС не облагается на основании статьи 346.11 главы 26.2 НК РФ

Гость \_\_\_\_\_ Иванов Иван Иванович

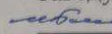
Директор \_\_\_\_\_ Свириденко М. А.

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг  
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Баграев

подпись                      инициалы, фамилия

« 10 » 06 2022 г.

### БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

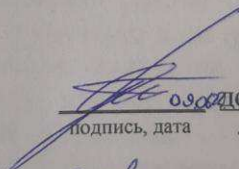
43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «Три медведя»

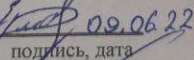
тема

Руководитель

 03.06.22 доцент, канд.техн.наук  
подпись, дата                      должность, ученая степень


Т.Н. Сафронова  
инициалы, фамилия

Выпускник

 09.06.22  
подпись, дата

Т.Н. Ермолина  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 09.06.22 доцент, канд.техн.наук  
подпись, дата                      должность, ученая степень

Т.Н. Сафронова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2022