

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
« ____ » _____ 20 ____ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 «Гостиничное дело»
код и направление подготовки
43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»
профиль направления подготовки

«Разработка программы по совершенствованию дополнительных услуг с
учетом традиций тувинского народа в гостиничном комплексе «Буян-
Бадыргы», г. Кызыл»
тема

Руководитель _____ подпись, дата	канд. техн. наук, доцент должность, ученая степень	<u>Т.Н. Сафронова</u> инициалы, фамилия
Выпускник _____ подпись, дата		<u>А. А. Монгуш</u> инициалы, фамилия
Нормоконтролер _____ подпись, дата		<u>Т.Н. Сафронова</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание.....	Ошибка! Закладка не определена.
Введение.....	1
1 Теоретические основы дополнительных услуг в индустрии гостеприимства.....	5
1.1 Дополнительные услуги: сущность и классификация.....	5
1.2 Тенденции и перспективы развития в сфере дополнительных услуг в индустрии гостеприимства	9
2 Изучение дополнительных услуг гостиницы «Буян-Бадьргы».....	1Ошибка! Закладка не определена.
2.1 Характеристика гостиницы «Буян-Бадьргы».....	1Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Изучение дополнительных услуг гостиницы «Буян-Бадьргы».....	1Ошибка! Закладка не определена.
3 Разработка мероприятий по совершенствованию дополнительных услуг в гостинице «Буян-Бадьргы».....	26
3.1 Историко-этническая характеристика республики Тыва.....	26
3.2 Организация традиционной тувинской свадьбы в гостиничном комплексе «Буян-Бадьргы»	29
3.3 Организация традиционной чайной церемонии на базе гостиничного комплекса «Буян-Бадьргы»	34
3.4 Проведение традиционной масленичной недели на гостиничном комплексе «Буян-Бадьргы»	37
Заключение	40
Список использованных источников	41

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный бизнес является неотъемлемой частью туристического бизнеса и играет важную роль в жизни туристов. На сегодняшний день индустрия гостеприимства предоставляет потребителям отели разных категорий, с широким набором дополнительных услуг, с разной ценовой политикой. Из-за этого разнообразия индустрия гостеприимства очень конкурентоспособна.

Важные элементы, такие как цена, категория отеля, расположение, инфраструктура, техническое оснащение и многое другое, является «лицом» гостиничной компании. Но этого недостаточно, чтобы привлечь больше клиентов. Для бесперебойного функционирования организации необходимо расширение спектра услуг, нужны новые идеи, нестандартные подходы.

Именно привлекательность дополнительных услуг, их внедрение в корпоративную структуру может сделать гостиницу конкурентоспособным игроком на рынке и, более того, вывести ее на более высокую позицию. Увеличение прибыли, повышение потребительского спроса на свои услуги, быть лучшей компанией среди других – основные цели гостиничного бизнеса. Внедрение дополнительных услуг, новые инновационные технологии, высококвалифицированный персонал, а также высокий и качественный уровень обслуживания может способствовать развитию гостиничного предприятия.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что внедрение дополнительных услуг в гостиничном хозяйстве повысит потребительский интерес к нему, а это в свою очередь приведет к увеличению прибыли и хорошему устойчивому положению на рынке.

Цель данной выпускной квалификационной работы является разработка программы по совершенствованию дополнительных услуг с учетом традиций тувинского народа в гостиничном комплексе «Буян-Бадыргы», г. Кызыл.

Объектом выпускной квалификационной работы является гостиничное предприятие «Буян-Бадыргы» в г. Кызыл.

Предметом исследования – дополнительные услуги гостиницы.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

— изучить теоретические основы дополнительных услуг в индустрии гостеприимства;

— провести анализ деятельности организации и технологии дополнительных услуг гостиницы «Буян-Бадырғы» в г. Кызыл;

— разработать рекомендации по внедрению дополнительных услуг с учетом национальных особенностей региона расположения гостиницы «Буян-Бадырғы».

Методологическую основу исследования составили методы изучения этнокультурных особенностей, сравнительный анализ работы предприятия и методы классификаций.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников.

1 Теоретические основы дополнительных услуг в индустрии гостеприимства

1.1 Дополнительные услуги: сущность и классификация

Понятие «услуга» представляет собой комплекс мероприятий, направленных на предоставление временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем. Как правило, услуги, предоставляемые в отелях, делятся на основные и дополнительные.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» к основным услугам относятся услуги проживания и питания.

Размещение подразумевает предоставление клиенту одного койко-места в отдельном или общем номере. Кроме предоставления номера, к основным услугам относят выдача и замена постельного белья, средства личной гигиены, уборка помещений, возможность пользования телевизором и другими приборами в номере.

Питание осуществляется ресторанами, столовыми, кафе или барами, действующими при гостинице или в сотрудничестве с ней. Предоставление услуг гостиничного питания также может осуществляться с доставкой в номер.

Осуществление этих двух услуг является главной функцией гостиницы.

Виды услуг, предоставляемые в гостинице без дополнительной платы:

- Вызов скорой помощи;
- Ежедневная уборка номера;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доступ в интернет;
- Побудка к определенному времени. Часто гостей нужно разбудить по утрам. Когда клиент запрашивает звонок-будильник, администратор должен заполнить форму услуги «Будильник». Отвечает за предоставление этой услуги администратора по вызову;

- Поднос багажа к номеру. Прием и приветствие прибывающих гостей, погрузка-разгрузка и доставка багажа в номер – первоочередные задачи сотрудников гостиницы. При выезде из отеля также организуется доставка багажа из номера в машину. Эти услуги бесплатны, но обычно оплачиваются чаевыми, отель выстраивает в очередь курьеров, чтобы получить такие же чаевые;

- Вызов такси. При получении заказа такси от городской службы администратор отеля, принявший заказ, должен заполнить форму услуги «Заказ такси». За эту услугу отвечает дежурный администратор.

За исключением упомянутых выше бесплатных дополнительных услуг, гостиницы оказывают услуги потребителю за дополнительную плату. Это могут быть бытовые услуги, транспортные, спортивные, деловые, туристско-экскурсионные, развлекательные и другие виды услуг.

Рассмотрим основные из них.

Бытовые услуги:

1. К бытовым услугам относят услуги прачечной, химчистка, глажка, стирка, ремонт одежды. Данная услуга подразделяется обычно на срочную и заблаговременную. Так, например, заказ на стирку и чистку одежды записывают в специальный бланк, который находится в каждом номере. Или же по запросу можно взять напрокат утюг и гладильную доску.

2. Срочный ремонт и чистка обуви. Некоторые гостиницы имеют свои мастерские по ремонту обуви. Обычно они находятся в холле отеля.

Камеры хранения: Возможность хранения багажа в безопасном месте – одно из главных требований к уровню гостиничного сервиса. При приемке вещей сотрудник, ответственный за данное направление работы, фиксирует фамилию гостя, номер комнаты, количество мест багажа, срок хранения багажа и выдает соответствующий багажный жетон. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату.

Депозитные ячейки (сейфы). Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых хранится у администратора, а другой вручается гостю. Ячейку можно открыть только при наличии обоих ключей, т.е. в присутствии гостя и сотрудника гостиницы. При использовании сейфа необходимо выполнить ряд формальностей и сохранить соответствующую документацию.

Транспортные услуги. Транспортные услуги являются одним из важных видов услуг в современных гостиничных комплексах. К ним относятся: аренда автомобиля, заказ такси, бронирование билетов на различные виды транспорта.

Услуги сервис-бюро включают:

- предоставление информационно-справочного материала;
- заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы;
- организация экскурсий и туров, заказ билетов и организация посещения театров, концертных залов, музеев, выставок, стадионов.

Режим работы сервис-бюро: круглосуточно или в будни - с 7.30 до 23.00, в выходные и праздничные дни - с 9.00 до 20.00.

Спортивно-оздоровительные услуги:

- Спортивно-оздоровительный комплекс представляет собой сервисный комплекс, включающий в себя: плавательный бассейн, пляж, причал, спортивные игровые и детские площадки, сауна, тренажерные залы, а также массаж и т.д. Обязательным требованием является наличие средств личной гигиены, халаты, тапочки, полотенца, купальники и т.п.

Услуги бизнес-центра:

- предоставление в пользование гостя компьютера или установка компьютера в номере (по желанию гостя), выполнение работ на компьютере;
- пользование спутниковой междугородной, международной телефонной и факсимильной связью;
- копировальные работы, брошюровальные работы;

- аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций и т.д.;
- оказание услуг секретаря, стенографистки;
- оказание переводческих работ (письменный перевод, услуги переводчика-синхрониста);
- редактирование;
- прокат видеотехники и аудиооборудования;
- возможности работы в сети Интернет.

Подобный перечень услуг может изменяться, расширяться и дополняться в зависимости от интересов гостиницы и ее положения. Для этого, учитываются такие аспекты, как местонахождение предприятия, размер и площадь предприятия, звездность гостиницы, контингент потребителей и ряд других причин.

Для успешного оказания дополнительных услуг на базе гостиницы необходимо учитывать, помимо потребителей, еще и конкурентов с их предложениями, собственные ресурсы, на базе которых работает предприятие.

Дополнительные услуги невозможны без творческого, оригинального подхода, и для того, чтобы отель мог выделиться на фоне конкурентов, нужно уметь находить оптимальные, более интересные направления управления организацией. Сегодня спрос на гостиничные услуги высок, требования потребителей меняются и растут с каждым годом, и, чтобы удовлетворить их гостиничным предприятиям приходится придумывать массу дополнительных услуг.

Для того, чтобы сделать туризм массовым и вовлечь в него все социальные слои населения, в том числе и молодежь, нужно предоставить в арсенал работников сферы туризма интересные и увлекательные программы, учитывающие возрастные и психологические особенности, местные традиции и традиции других стран

Другими словами, можно сказать, дополнительные услуги – залог хорошей конкурентоспособности среди других компаний. В любой гостинице

сотрудники обязаны стремиться удовлетворить потребности клиентов, чтобы спектр предоставляемых услуг соответствовал их ожиданиям. Дополнительные услуги должны быть адекватными и обоснованными.

1.2 Тенденции и перспективы развития в сфере дополнительных услуг в индустрии гостеприимства

Среди главных тенденций современного развития индустрии гостеприимства можно выделить:

- углубление специализации и диверсификация гостиничных услуг;
- образование значительных по размерам корпоративных форм – гостиничных цепей, которые становятся транснациональными компаниями;
- широкое использование в индустрии гостеприимства информационных систем управления, технологического обеспечения, маркетинга;
- интеграция капитала гостиничных предприятий с капиталом финансовых, страховых, строительных, транспортных сфер экономики;
- широкое использование научного менеджмента в организации и развитии сети небольших гостиничных предприятий, ориентированных на конкретный сегмент рынка.

Решающим фактором увеличения количества и повышения качества дополнительных услуг является ориентация гостиничного предприятия на ту или иную категорию гостей. Иными словами, их количество и качество напрямую связаны со степенью востребованности и могут быть совершенно разными.

Благоприятное развитие гостиничного бизнеса невозможно без удачного сочетания внешних и внутренних условий, имеющихся ресурсов, оказывающих непосредственное влияние на повседневную работу отеля и грамотного управления этим направлением работы.

Многие справедливо подчеркивают важную роль государства как создателя благоприятного климата для деятельности всех составляющих индустрии гостеприимства. Решение таких вопросов, как координация гостиничной деятельности, необходимая при решении многих отраслевых задач, или создание соответствующей городской инфраструктуры, может и должно осуществляться какой-то внешней силой, и на эту роль идеально подходит государство.

В наши дни отелю уже недостаточно предложить гостю обычный номер с завтраком. Требования гостей растут, и для их удовлетворения гостиничным компаниям необходимо предлагать множество дополнительных услуг. Сейчас гостиничные предприятия идут на небывалые уловки, чтобы заманить к себе туристов. Например, в Миннесоте есть отель, построенный на базе восстановленной окружной тюрьмы, предлагающий клиентам ночевать в камерах за решеткой. Гостиницы оборудуют у себя «полностью жилые комнаты», создающие иллюзию домашнего уюта, и даже «творческие номера-люкс» со специальными досками в душевых комнатах, на которых можно записывать пришедшие в голову великие идеи, удобными для размышлений диванами, обилием игр-головоломок, мини-барами, заполненными «пищей для мозга», а также современным электронным оборудованием, необходимым путешествующим бизнесменам.

Однако основным источником дополнительного дохода для отелей по-прежнему остается организация различных конгрессов, выставок и других корпоративных мероприятий. Например, работа с корпоративными клиентами выгодна гостиничным компаниям и может принести хорошие доходы на гостиничные услуги в низкий сезон. Короткие сроки пребывания клиента в гостинице компенсируются высокими объемами спроса.

Средняя корпоративная группа обычно позволяет сразу заполнить отель на 40-50%. Аналогичная нагрузка ложится на конференц-залы и рестораны. Кроме того, «конгрессмены», в отличие от обычных групповых туристов, в

основном предпочитают более дорогие одноместные номера повышенной комфортности.

Проведение, научных конференций, обучающих семинаров, выставок, и связанные с ними деловые встречи за последнее десятилетие выросла в самостоятельную сферу бизнеса, объем средств которой, оценивается в сотни миллиардов долларов.

Подавляющее большинство организаторов международных мероприятий выбирают для своих целей комфортабельные четырехзвездочные, чуть реже пятизвездочные отели. Как правило, среди важнейших критериев при выборе отеля организаторы называют его расположение, цены, качество питания, безопасность, высокий уровень технической поддержки и наличие переговорных комнат.

Участники различных конгрессов, экономя свое время, хотят, чтобы встречи и деловые встречи проходили как можно ближе к месту их жительства. В настоящее время крупные международные мероприятия проходят в гостиничных комплексах. Новейшие бизнес - отели представляют собой целый конгломерат, включающий собственный конференц-центр, спортивно-оздоровительные и торгово-развлекательные комплексы, рестораны, а иногда даже казино и многозальные кинотеатры.

Конгресс-туризм также имеет свою сезонность. Замедление деловой активности приходится на лето и Новый год, в эти периоды гостиницы могут получать дополнительный доход за счет других своих ресурсов. Например, рестораны, куда ходят «уличные» посетители. Приток сторонних посетителей, не проживающих в гостинице, считается главным критерием успешности гостиницы. Кроме того, неплохой дополнительный доход дает организация торжественных, новогодних, рождественских и других праздничных программ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гостиничный бизнес является частью мировой индустрии туризма, и в настоящее время он находится в динамичном развитии, что в значительной степени связано с увеличением числа туристических поездок как внутри стран, так и за рубежом. На основании результатов различных исследований спрос на туристические услуги будет увеличиваться в среднем на 4,2% в год, на 5,8% в Центральной и Восточной Европе и на 6,5% в России. В мировой индустрии туризма занято 212 миллионов человек; каждый десятый человек занят в мировой индустрии туризма, и каждый восьмой человек, в частности, в России.

Сегодня гостиницы в большей степени ориентируются на потребности гостей, уделяется большее внимание маркетинговым концепциям и качеству обслуживания. Однако в связи с постоянным ростом потребительской активности эти факторы уже не способны обеспечить конкурентное превосходство на длительный период. Ожидания потребителей постоянно растут, а мировая индустрия гостеприимства развивается быстрыми темпами.

Для поддержания конкурентоспособности гостиницы вынуждены постоянно развивать и совершенствовать системы обслуживания.

Система дополнительных услуг в гостиницах в настоящее время играет очень важную роль в формировании положительного имиджа в глазах потребителей.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- изучены теоретические основы дополнительных услуг в индустрии гостеприимства;
- проведен анализ деятельности организации и технологии дополнительных услуг гостиницы «Буян-Бадыргы» в г. Кызыл;
- разработаны рекомендации по внедрению дополнительных услуг с учетом национальных особенностей региона расположения гостиницы «Буян-Бадыргы».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
2. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования – Введ. 2008-11-30. – М. : Из-во стандартов, 2008. – 23 с.
3. Балябина, Т. А. Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности: учебное пособие / Т. А. Балябина, И.В. Изосимова, О. М. Сергачева. – Красноярск: СФУ ТЭИ, 2020. – 55 с
4. Сузукей В. Ю. Искусством хоомея своего раскрою душу свою. Жизнь и творчество Народного хоомейжи Республики Тыва Конгар- оола Ондара/ В.Ю.Сузукей. - Кызыл, 2011г.
5. Александрова, А. Ю. Международный туризм: учеб. пособие для вузов / А.Ю. Александрова. - Москва: Аспект Пресс, 2001. - 464 с.
6. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. – Москва: Изд. Центр «Академия», 2014. – 224 с.
7. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание: учеб. пособие / С.И. Байлик. - Киев: Альтерпресс , 2002. с.
8. Булаев, С. В. Дополнительные услуги в гостиничном бизнесе: учеб. пособие / С.В. Булаев. – Москва: Аспект Пресс, 2006. - 45-48 с.
9. Браймер К. Основы управления предприятиями и организациями индустрии гостеприимства: учеб. Пособие / К. Браймер. - Москва: Вестник высшей школы, 2005. – 6с.
10. Воронкова, Л. П. Туризм, гостеприимство, сервис: учеб. пособие / Л. П. Воронкова. – Москва: «Финпресс», 2013. – 201с
11. Гуляев, В. Г. Организация туристской деятельности: учеб. пособие / В.Г. Гуляев. - Москва: Нолидж, 2006. - 253 с.

12. Демидов, Л. Основные тенденции в развитии гостиничного бизнеса: учеб. пособие / Л. Демидов. – Москва: ОТЕЛЬ, 2007. - 42-43 с.
13. Денисенко, А. В. Гостиничный бизнес. Классификация гостиниц и др. средств размещения: учеб. пособие / А. В. Денисенко. – Москва: Форум, 2013. – 321 с
14. Котлер, Ф. Гостеприимство и туризм: учеб. пособие / Ф. Котлер. – Москва: Риор, 2013. – 305 с.
15. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
16. Семеркова, Л. Г. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Л.Г. Семеркова. – Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 320 с.
17. Тимохина, Т. Г. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Г. Тимохина. – МоскваЮрайт. – 2016. – 336 с.
18. Официальный сайт гостиницы «Буян-Бадырғы» [Электронный ресурс]<https://www.badyrgy.com/>.
19. Василиади А.Г. Интегрированные коммуникации в спорте и туризме: образование, тенденции, международный опыт [Текст] / Василиади А.Г., Макрушина И.В., Величко А.А. // Организация отдыха и развлечений в гостинице, 2018. - № 1 - С. 134-135.
20. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 449 с. [Электронный ресурс] // ЭБС Юрайт с. 117 — Режим доступа: <http://biblio-online.ru/bcode/456699/p.117>
21. Егоров, В. Н. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для студентов вузов / В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 1071 с.
22. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве : учебник для студентов вузов / М. Райли ; Пер. с англ. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 191 с.

23. Скобкин С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма. Учебник для вузов/С.С. Скобкин. – М.: Юрайт, 2017. – 486 с.

24. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.

25. Труханович, Л. В. Персонал сферы гостиничного обслуживания : должностные и производственные инструкции / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. – Москва : Финпресс, 2018. – 157 с.

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
«14» 06 2022г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 «Гостиничное дело»

код и направление подготовки

43.03.03.01 «Ресторанная деятельность»

профиль направления подготовки

«Разработка программы по совершенствованию дополнительных услуг с
учетом традиций тувинского народа в гостиничном комплексе «Буян-

Бадыргы», г. Кызыл»

тема

Руководитель

[подпись]
подпись, дата

канд. техн. наук, доцент
должность, ученая степень

Т.Н. Сафронова
инициалы, фамилия

Выпускник

[подпись]
подпись, дата

А. А. Монгуш
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

[подпись]
подпись, дата

Т.Н. Сафронова
инициалы, фамилия

Красноярск 2022