

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

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ услуг предоставляемых гостиницей «Гараж» (г. Красноярск) и
разработка мероприятий по их совершенствованию
тема

Руководитель	_____	<u>доцент, канд.техн.наук</u>	<u>О. М. Сергачева</u>
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Выпускник	_____		<u>В. С. Антоненко</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия
Нормоконтролер	_____		<u>О. М. Сергачева</u>
	подпись, дата		инициалы, фамилия

Красноярск 2022

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.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

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

Красноярск 2022

Студенту (ке)

Антоненко Виктории Сергеевне

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ18-02БПГР направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ услуг предоставляемых гостиницей «Гараж» (г. Красноярск) и разработка мероприятий по их совершенствованию

Утверждена приказом по университету от 23.03.2022 № 4548/с

Руководитель ВКР

О.М. Сергачева, канд.техн.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные представленные гостиницей «Гараж», литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Теоретические основы предоставления гостиничных услуг
2. Анализ услуг, предоставляемых гостиницей «Гараж»
3. Рекомендации по расширению спектра услуг гостиницы «Гараж»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

О. М. Сергачева

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ (подпись)

В. С. Антоненко

(инициалы и фамилия студента(ки))

« ____ » _____ 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретические основы предоставления гостиничных услуг.....	7
1.1 Нормативно-правовая база, регулирующая работу гостиниц в России.....	7
1.2 Понятие и классификация гостиничных услуг.....	16
1.3 Специфика предоставления гостиничных услуг.....	20
1.4 Факторы, влияющие на качество предоставления гостиничных услуг.....	22
2 Анализ услуг, предоставляемых гостиницей «Гараж».....	32
2.1 Общая характеристика гостиницы «Гараж».....	32
2.2 Анализ контингента потребителей услуг гостиницы «Гараж».....	37
2.3 Описание услуги проживания в гостинице «Гараж».....	41
2.4 Характеристика услуг, предоставляемых гостиницей «Гараж»....	47
2.5 Анализ удовлетворенности гостей услугами гостиницы «Гараж».....	50
3 Рекомендации по расширению спектра услуг гостиницы «Гараж»...	55
3.1 Разработка и внедрение службы room-service для гостиницы «Гараж».....	55
3.2 Расчет экономической целесообразности внедрения предложенных услуг.....	62
Заключение.....	67
Список использованных источников.....	68
Приложение А Анкета гостя.....	72

ВВЕДЕНИЕ

Последние годы выдались крайне непростыми для туристической индустрии и гостиничного бизнеса. Мировая пандемия новой коронавирусной инфекции и следующее за ней закрытие границ существенно сузили количество постояльцев. Международный туризм был вовсе заморожен. В такие кризисные времена гостиницы находятся в условиях жесткой конкуренции и для того, чтобы получать прибыль необходимо внедрять новые услуги и повышать качество уже существующих для привлечения новых и удержания старых клиентов.

В Российской Федерации были приняты меры для сохранения туристического сектора, гостиничного бизнеса и внутреннего туризма. Например, весной 2022 года крупная авиакомпания «Аэрофлот» ввела специальные предложения с недорогими билетами в такие города, как Москва и Санкт–Петербург. Осенью 2021 года у авиакомпании «S7 Airlines» в продаже появились субсидируемые тарифы для семей с детьми, это помогло существенно повысить туристские потоки в Калининградскую область. Данные тарифы получили распространение и на 2022 год.

Стоит отметить, что одним из направлений, которые пострадали меньше всего, является деловой туризм. О благоприятной ситуации на рынке делового туризма в Российской Федерации может свидетельствовать загрузка гостиницы «Гараж», где основная масса гостей – деловые туристы, составляющая 85–90% на период с апреля по июнь 2022 года.

Спектр услуг, предоставляемых гостиницей, напрямую влияет на количество клиентов. Будь это бизнесмены или молодожены, приехавшие на медовый месяц, все хотят получить максимум комфорта от проживания, поэтому в наше время гостиничному предприятию недостаточно предоставлять лишь основные услуги для привлечения посетителей и удержания позиций на рынке.

Именно поэтому, целью данной работы является анализ услуг, предоставляемых гостиницей «Гараж» и разработка мероприятий по расширению спектра услуг гостиницы.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, включающего 35 источников и 1 приложения.

1 Теоретические основы предоставления гостиничных услуг

1.1 Нормативно-правовая база, регулирующая работу гостиниц в России

Основой эффективной деятельности гостиничных предприятий и гарантом защиты прав и интересов всех участников гостиничного рынка является правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской Федерации. Законодательство в сфере индустрии гостеприимства и средств размещения находится в постоянном развитии.

К числу основных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы оказания гостиничных услуг в Российской Федерации, можно отнести Гражданский кодекс Российской Федерации, Налоговый кодекс Российской Федерации, Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями на 1 апреля 2021 года).

Гражданский Кодекс Российской Федерации определяет основные права и обязанности предпринимателя, обеспечивает и защищает экономические и личные права граждан.

Налоговый Кодекс Российской Федерации определяет финансовые обязательства перед государством, муниципальными учреждениями.

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 09.03.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» включает в себя перечень понятий, связанных непосредственно с индустрией гостеприимства. Такими понятиями являются:

– гостиница – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным

Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру, деятельности по оказанию услуг в сфере сельского туризма в сельской местности;

– гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

– классификация гостиниц – отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положением [35].

Также, согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обозначается то, что предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, а также использование в рекламе, названии гостиницы категории, не соответствующей категории, указанной в таком свидетельстве, запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

С 1 января 2021 года данное требование касается всех гостиниц.

Перечень Федеральных законов, регламентирующих деятельность гостиниц в Российской Федерации:

1. Федеральный закон от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «О лицензировании отдельных видов деятельности».

2. Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О техническом регулировании» (с изм. и доп., вступ. в силу с 23.12.2021).

3. Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «О рекламе».

4. Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

5. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О персональных данных».

6. Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 16.04.2022) «О пожарной безопасности».

7. Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «О применении контрольно–кассовой техники при осуществлении расчетов в российской федерации».

Важную роль в сфере индустрии гостеприимства играет Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей». На основе данного Закона разрабатываются Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. В связи с ними можно выделить ряд терминов для гостиницы «Гараж»:

– гостиничные услуги – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определён исполнителем, то есть, гостиницей «Гараж»;

– цена номера (места в номере) – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, то есть, гостиницей «Гараж» оказываемых за единую цену;

– потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– исполнитель – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги. Организационно-правовая форма гостиницы «Гараж» – ООО, что расшифровывается как Общество с ограниченной ответственностью;

– расчетный час – время, установленное исполнителем, то есть, гостиницей «Гараж» для заезда и выезда потребителя.

В соответствии с п.11 Правил потребитель вправе отказаться от оплаты дополнительных услуг, оказанных без его согласия, а если они оплачены - потребовать от исполнителя гостиничных услуг возврата уплаченной суммы.

Согласно п.13 Правил плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Во избежание недоразумений в Правилах предоставления гостиничных услуг перечислены виды документа, удостоверяющего личность потребителя, который исполнитель (гостиница) вправе запросить для заключения договора о предоставлении гостиничных услуг (п.19 Правил). К таким документам относятся:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вид на жительство лица без гражданства [20].

В соответствии с п.21 Правил исполнитель гостиничных услуг обязан устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц.

Для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено шесть категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». Высшей категорией является категория «пять звезд», низшей – «без звезд».

Теперь рассмотрим услуги, которыми должна располагать гостиница категории «три звезды» в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»:

- круглосуточная работа службы приема и размещения;
- вручение корреспонденции, поступившей гостям;
- утренняя побудка по просьбе гостя;
- ежедневная уборка номерного фонда и заправка постелей;

- смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
- смена использованных полотенец ежедневно;
- предоставление гладильной комнаты;
- хранение багажа;
- вызов такси;
- туристская информация в службе приема и размещения (в холле гостиницы).

Также, документом регулирующим оказание гостиничных услуг является ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру показателей качества услуг и порядок выбора номенклатуры, классификацию и применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг.

ГОСТ Р 32611–2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий.

ГОСТ Р 50646–2012 «Услуги населению. Термины и определения». Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, менеджмента услуг и подтверждения соответствия в сфере услуг, оказываемых населению.

ГОСТ Р 54603–2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу». Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему персоналу средств размещения различных типов и категорий всех организационно-правовых форм и форм собственности.

ГОСТ Р 56780–2015 «Услуги средств размещения. Бизнес–услуги». Настоящий стандарт устанавливает общие требования к бизнес–услугам в средствах размещения.

Правила проживания в гостинице «Гараж» разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства

Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями на 1 апреля 2021 года).

Что касается охраны труда, в гостинице «Гараж» это регулируется при помощи статьи X Трудового Кодекса Российской Федерации, согласно которому охрана труда – система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

Также для работодателя важно предоставлять безопасные условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и (или) опасных производственных факторов исключено либо уровни воздействия таких факторов не превышают установленных нормативов.

В гостинице «Гараж» работу по данным направления осуществляет директор предприятия и главный инженер. За использование безопасных средств при уборке жилых номеров и общественной части отвечают заведующая хозяйством.

При приеме на работу менеджер по персоналу проводит вводный инструктаж по технике безопасности, результаты которого обязательно фиксируются.

Гостиница «Гараж» имеет одно предприятие общественного питания – кафе, поэтому целесообразно рассмотреть нормативную документацию, регулирующую его деятельность:

ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к оформлению, построению и содержанию технологических документов на продукцию общественного питания, к которым относятся:

1. Технологические карты на продукцию общественного питания (ТК). В технологических картах указываются: наименования блюд, номера и

варианты рецептур, нормы вложения сырья массой нетто на одну порцию, а также даются расчеты на определенное количество порций или изделий, приготавливаемых в котлах определенной емкости, указывается выход блюд. Все карты оформляются в печатном виде, на основании сборника рецептур. Технологические карты составляются шеф-поваром и технологом по установленной форме, подписываются управляющим и бухгалтером.

Данный документ содержит рецептуру и описание технологического процесса изготовления продукции, оформления и подачи блюда.

При любых изменениях или доработках блюд, оформляются новые технологические карты.

2. Технологическая инструкция по производству продукции общественного питания (ТИ) – документ, устанавливающий требования к процессам изготовления, хранения, транспортирования сырья, полуфабрикатов и готовых блюд или доставке. Она разрабатывается для конкретного вида или группы однородной продукции.

Основная часть технологической инструкции состоит из следующих разделов:

1. Область применения.
2. Ассортимент продукции общественного питания.
3. Требования к сырью.
4. Технологический процесс.
5. Упаковка и маркировка.
6. Транспортирование и хранение.
7. Организация контроля за качеством и безопасностью продукции.

В разделе «Область применения» указывают вид продукции общественного питания, на которую распространяется ТИ. Также указываются предприятия, изготавливающие и реализующие данную продукцию.

В разделе «Ассортимент продукции» указывают полный ассортимент конкретной продукции общественного питания, изготавливаемой по данной ТИ.

В разделе «Требования к качеству сырья» делают запись о том, что продовольственное сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления данного блюда, должны соответствовать требованиям нормативных и технических документов: ГОСТ и ТУ и иметь сопроводительные документы, подтверждающие их качество и безопасность в соответствии с нормативными правовыми документами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Раздел «Рецептуры» содержит норму расхода сырья и пищевых продуктов брутто и нетто на одну, десять, сто или более порций (штук), или на один, десять и более кг, массу (выход) полуфабрикатов и выход готовой продукции с учетом потерь при кулинарной обработке.

Раздел «Технологический процесс» содержит подробное описание технологического процесса изготовления изделия, параметров технологических режимов (температура, влажность и др.), виды технологического оборудования.

Раздел «Упаковка и маркировка» содержит требования к потребительской и транспортной таре для продукции, а также к ее маркировке.

Раздел «Транспортирование и хранение» содержит требования к доставке, к условиям хранения и срокам годности продукции с момента окончания технологического процесса.

В разделе «Организация контроля за качеством и безопасностью продукции» указывают порядок организации на предприятии технологического контроля качества и безопасности процессов производства на всех этапах изготовления продукции общественного питания.

Изменение оформляют в виде отдельного документа «Изменение технологической инструкции изготовителя» (ИТИ).

ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

ОСТ 28-1-95 «Общественное питание, требования к производственному персоналу».

ТР ТС 021/2011 (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.07.2020) – Технический регламент таможенного союза о безопасности пищевой продукции.

МР 5.1.0098-14 – Методические подходы к организации оценке процессов производства (изготовления) пищевой продукции на основе принципов ХАССП.

1.2 Понятие и классификация гостиничных услуг

Для того чтобы приступить к рассмотрению гостиничных услуг, необходимо рассмотреть понятие «услуга», а именно различные его формулировки (таблица 1). Также, стоит понимать, что услуга является нематериальной вещью, что означает невозможность её измерения.

Таблица 1 – Формулировки понятия «услуга»

Источник	Определение
Узкий смысл	действие, приносящее пользу, помощь другому.
Широкий смысл	результат, достигаемый при непосредственном взаимодействии исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя [29].
Определение Ф. Котлера	любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы. Услуга – это целесообразная трудовая деятельность, результат которой выражается в удовлетворении каких-либо потребностей человека. Особенность услуги заключается в том, что она может быть представлена в вещной форме, либо в процессе функционирования живого труда»
Определение Т.Хилла	изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящего в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой [17].

Окончание таблицы 1

Источник	Определение
Определение по ГОСТ ISO 9000	результат, как минимум, одного действия, обязательно произведенного (осуществленного при взаимодействии) между поставщиком и заказчиком (потребителем), как правило, нематериальный.
Определение по ГОСТ Р 50646-2012	результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

В соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения, услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные, нематериальные – (социально-культурные) и смешанные.

Материальная услуга – услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг, оказание которой включает деятельность, осуществляемую по отношению к материальному продукту, в том числе, предоставляемому потребителем.

Материальные услуги включают: услуги автосервиса, ремонт и техническое обслуживание оборудования, техники, машин, ремонт и возведение жилых построек, ремонт и изготовление изделий, химическую чистку, стирку белья, жилищно-коммунальные услуги, транспортные услуги, услуги средств размещения, услуги индустрии питания и др.

Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств продукта или изготовление нового продукта по заказам потребителей, перемещение грузов и людей, создание условий для потребления услуг по заказам потребителей и т.п.

Социально-культурная (нематериальная) услуга – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных, этических потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя, в том числе поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионализма.

Социально-культурные услуги включают:

- предоставление нематериальных продуктов (например, страхование, банковские, финансовые, экспертные и правовые услуги);
- образовательные услуги (обучение, подготовка кадров, повышение квалификации персонала и пр.);
- услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
- уход и лечение заказчиков (например, парикмахерские и косметические услуги, медицинские услуги);
- сдача внаем оборудования, помещений (например, агентства по сдаче в аренду, услуги проката);
- сетевые услуги (услуги связи, Интернет, телекоммуникаций, телефонной связи и др.).

К смешанным услугам относят услуги, предусматривающие одновременное удовлетворение материально-бытовых и социально-культурных потребностей потребителей услуг.

Теперь перейдем к определению гостиничной услуги. Гостиничная услуга – это действия гостиничного предприятия по временному размещению (проживанию) потребителя, путем предоставления номера или места временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием [28].

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на:

- основные и дополнительные;
- бесплатные и платные.

К основным услугам относится проживание и питание гостей. Помимо предоставления номера для временного проживания, сюда же относятся и сопутствующие основные услуги отеля, такие как выдача и замена постельного белья, предоставление полотенец и средств личной гигиены, возможность пользования телевизором и другими приборами в номере, уборка помещений. Все это включается в цену номера и предоставляется согласно заключенному договору.

Также, существует ряд услуг, которые должны оказываться в гостиницах без дополнительной платы:

- вызов скорой медицинской помощи (при необходимости);
- наличие медицинской аптечки для круглосуточного использования (при необходимости);
- доставка корреспонденции в номер к гостю;
- побудка гостя к определенному времени;
- доступ к кипятку [20].

Стоит понимать, что оказание лишь этих услуг не повысит конкурентоспособность гостиницы, поэтому важно расширять перечень услуг без взимания платы, например, для каждого гостя, пользующегося телефоном, будет приятным бонусом наличие бесплатного wi-fi на территории гостиницы и в гостиничных номерах.

Для привлечения клиентов оказывают и дополнительные услуги в гостинице, которые могут быть платными и бесплатными (развлекательные, бытовые, для семей, бизнес или VIP-услуги). Наличие таких услуг помогает привлечь клиентов в сезоны низкого спроса, увеличить доход и улучшить имидж.

Наиболее распространенными являются следующие дополнительные услуги:

- ремонт одежды и обуви, стирка и химчистка;
- парикмахерские услуги;
- пользование сауной, баней, бассейном;
- пользование бильярдной, спортивным залом и площадками;
- продажа печатной продукции, сувениров;
- доставка цветов и подарков;
- пользование камерой хранения или сейфом;
- прокат различного инвентаря, бытовых приборов;
- прокат автомобилей;
- вызов такси;

- продажа билетов на транспортные и развлекательные услуги;
- заказ мест в ресторанах города;
- организация экскурсий;
- заказ услуг переводчиков, гидов;
- обмен валюты;
- аренда конференц-зала или других помещений.

Такие услуги как вызов такси, заказ мест в ресторанах и обмен валюты не должны оплачиваться гостем в обязательном порядке. Допускается возможность получения чаевых по инициативе клиента.

1.3 Специфика предоставления гостиничных услуг

Специфика предоставления гостиничных услуг основывается на их основных особенностях, приведенных ниже:

1. Одновременность процессов производства и потребления. В ходе обслуживания гостей процессы производства услуги и ее реализации сливаются, то есть обслуживание осуществляется в момент производства услуги.

Здесь имеются исключения:

- уборка гостиничных номеров, а также их подготовка к заезду осуществляются без участия гостя;
- производство блюд и предварительная сервировка столов к приходу гостей также осуществляются без клиента.

2. Ограниченная возможность хранения. Часть гостиничных услуг невозможно сохранить для последующей реализации (гостиничные номера). Что касается услуг питания, блюда и напитки имеют сроки реализации, тем самым они могут храниться определенное количество времени, но сервис по их реализации будет не востребован и не оплачен.

3. Срочный характер гостиничных услуг. Важным фактором для потребителей является скорость обслуживания, что подразумевает быстрое

решение всех проблем. Это принимается во внимание потребителями при выборе гостиницы наравне с месторасположением. Как правило, на обслуживание одного гостя уходят 5–10 минут.

4. Широкое участие сотрудников в производственном процессе. Характерной чертой гостиничных услуг является широкое участие людей в производственном процессе. Поэтому процесс предоставления услуг требует специальных знаний от сотрудников отеля [32].

Для упрощения работы сотрудников гостиницы разрабатываются стандарты обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций [27].

Стандарт определяет критерии, по которым оценивается уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия.

К таким критериям можно отнести:

- время ответа на звонок о получении информации или бронировании (15–30 секунд);

- время оформления в службе размещения. Независимо от массовости заезда клиенты не должны стоять в очереди более установленного на конкретном гостиничном предприятии времени (5, 10, 15 минут);

- время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги. Например, багаж доставляется в номер не позднее 3 минут после заселения клиента; стирка и чистка личных вещей проживающих укладывается в сутки и т.д.;

- внешний вид и наличие униформы;

- знание иностранных языков персоналом обслуживания, а также наличие экскурсионных брошюр и указательных табличек на иностранных языках и др.

5. Сезонный характер спроса на гостиничные услуги. Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года (большинство туристов отдыхают в летние месяцы), а также дней

недели (деловые туристы размещаются в гостинице в будни), что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц.

6. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия (поездки). Выбор гостиницы, как правило, зависит от цели путешествия или от интереса к конкретному региону, городу и только после этого человек задумывается о выборе подходящей гостиницы. Также это может работать и в обратном порядке, если человек уже знаком с определенной гостиницей.

7. Неосвязаемость. Гостиничные услуги нельзя оценить до того, как они будут представлены [18].

1.4 Факторы, влияющие на качество предоставления гостиничных услуг

Важную роль в предоставлении гостиничных услуг играет вопрос качества. Без качественного обслуживания ни одна гостиница не сможет добиться своих поставленных целей и произвести хорошее впечатление на гостей.

Качество предоставления гостиничных услуг необходимо поддерживать на высоком уровне, своевременно устранять все недостатки в предоставлении услуг [24]. Для этого перед гостиницей стоит задача разработать стратегии улучшения обслуживания.

В первый раз гостя можно завлечь хорошей рекламой, богатым интерьером или разнообразным меню, но во второй раз он приходит благодаря профессиональной работе персонала и высокому качеству обслуживания, полученного ранее.

Теперь дадим определение понятию «качество гостиничных услуг». Качество гостиничных услуг – это правильно определенные потребности клиентов гостиницы [21]. Здесь учитывается концепция, согласно, которой необходимо предоставлять гостиничные услуги, отвечающие потребностям гостей. Они должны не только соответствовать потребностям клиентов

(технический аспект), но и вся система обслуживания должна быть сконструирована так, чтобы обеспечивать и удобство гостей, и хорошие отношения персонала.

Для оценки степени удовлетворенности гостей полученными услугами, используют понятие «критерий оценки качества полученной услуги», что подразумевает соответствие того, что получил гость во время пребывания в гостинице, его ожиданиям [12]. Именно отсюда идет желание посетить гостиницу вновь, а то и посоветовать своей семье и знакомым.

Рассмотрим факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

1. Состояние материально–технической базы. Под этим подразумевается:

- комфортная планировка и соответствующая отделка помещений гостиницы;

- оснащение общественных помещений гостиницы;

- комплектация жилых номеров комфортабельной мебелью и оборудованием;

- полная комплектация номеров постельными принадлежностями, полотенцами и средствами личной гигиены в соответствии с категорией номера;

- современное высокопроизводительное кухонное оборудование;

- удобное лифтовое хозяйство и др.

2. Прогрессивная технология обслуживания. Данный фактор включает в себя:

- порядок и способы уборки, применяемые в гостинице для общественных помещений и жилых номеров;

- регистрацию гостей;

- порядок и способы расчета с гостями;

- рецептуру приготовления блюд и напитков в ресторанах и барах при гостинице;

– формы и методы обслуживания, применяемые в торговых залах предприятий общественного питания и др.

3. Высокий профессионализм и компетентность обслуживающего персонала, его умение и готовность четко, быстро и культурно обслуживать гостя.

4. Самым важным фактором для современных гостиничных предприятий является управление качеством обслуживания, что предусматривает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания на всех участках деятельности гостиницы [11].

Управление качеством услуг в гостиничных предприятиях осуществляется в форме внешнего и внутреннего контроля. Внешний контроль связывается с государственными стандартами, отраженными в законодательной, нормативно-технической базе и международным стандартам о деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

Внутренний контроль осуществляется администрацией гостиничного предприятия и связывается с управлением качеством организации, технологии, функционального взаимодействия, материально-технического обеспечения, общим уровнем комфорта [16].

В сфере гостиничного бизнеса качество дифференцируется на три вида:

– техническое – состояние здания, гостиничных номеров, оборудования, которое потребители имеют возможность оценить до выбора гостиничного предприятия;

– функциональное – качество процесса предоставления гостиничных услуг, когда происходит непосредственный контакт с персоналом гостиницы;

– социальное – качество культуры, поведение и позиция сотрудника по отношению к гостям (дружелюбие, отзывчивость, любезность) [13].

Таким образом, можно сказать, что качество услуг в любой гостинице является важнейшим фактором, поэтому оно нуждается в постоянном контроле. Однако оно складывается из многих составляющих, часть из

которых плохо поддается контролю. Например, человеческий фактор, один и тот же работник может по-разному обслуживать гостя в зависимости от квалификации, настроения, усталости и др. Для максимального уменьшения влияния данного фактора на уровень предоставления услуг необходимо устанавливать стандарты для каждой должности, а также следить за их исполнением.

Эффективное управление качеством в гостиницах должно учитывать:

- современные маркетинговые исследования;
- внедрение отраслевого стандарта обслуживания;
- разработку технологии производственных процессов;
- введение квалификационных требований к работникам (квалификационного стандарта);
- использование нормативов труда (нормативов выработки);
- вознаграждение и мотивацию труда [19].

Контролировать соблюдение стандартов обслуживания работниками можно разными способами, например:

1. При помощи планерок и собраний.
2. Путем наблюдения (личного или при помощи техник).
3. С помощью тайных гостей (Mystery Guest).
4. КРІ (ключевые показатели эффективности).
5. При помощи специальных ролевых игр, моделирующих какую-либо ситуацию, возникающую между работником и др.

6. Онлайн–мониторинг.

1. Планерки и собрания – это короткие встречи длительностью до 60 минут. На таких встречах можно:

- распределять задачи и нагрузки между персоналом;
- проводить мозговые штурмы, различные обучающие и мотивационные беседы;
- обсуждать проблемы и пути их решения;
- подводить итоги отчетного периода по выполнению плана.

2. С помощью специализированной техники организуют технический контроль. Прежде всего, это аудиозапись разговоров сотрудников и видеонаблюдение [8].

При помощи видеонаблюдения можно отследить действия персонала на рабочем месте. Благодаря записям телефонных разговоров определяется степень выполнения работником своих должностных обязанностей:

- приветливость и внимание к позвонившему клиенту;
- стремление учесть пожелания каждого гостя и др.

3. Метод «тайный гость» практикуют как небольшие гостиницы, так и крупные сетевые по всей стране и за рубежом [30]. Тайный гость оказывает помощь в различных аспектах:

- состояние номеров, санузлов и их оснащение мебелью;
- работа персонала административно-хозяйственной службы;
- техническая оснащенность гостиницы, а также использование современного оборудования;
- ассортимент меню и качество продуктов, используемых на предприятии питания;
- фактическое наличие блюд из меню;
- эффективность коммуникаций работников гостиницы с постояльцами, а также внутри коллектива;
- общая атмосфера в гостинице.

Свое знакомство с гостиницей тайный гость начинает с веб-сайта гостиницы. На сайте можно найти устаревшую информацию, сравнить фактические цены на номера с ценами, представленными на сайте. Также необходимо проверить телефонное бронирование, наличие трансфера до гостиницы, удовлетворенность гостей проживанием в номере, скорость подачи блюд в ресторане, запросы в административно-хозяйственную службу.

После сбора необходимой информации, нужно провести анализ на основе собранного материала (фотографии, звукозаписи, подтверждающая

документация) и своих эмоций, ведь впечатление гостей плотно связано с их эмоциональными ощущениями.

4. Главная особенность метода контроля КРІ – простота. Каждому работнику становится понятно, какие показатели следует учитывать в своей работе [10]. Главное выбирать такие показатели, которые сотрудники смогут достичь, при этом они будут мотивированы трудиться лучше, чтобы добиться большего.

5. Моделирование поведения представляет собой один из самых эффективных методов обучения: человек наблюдает, как выполняет обязанности образцовый работник, и старается во всем копировать его поведение. Этот метод особенно полезен в ситуациях, когда новичку нужно усвоить новую специфическую информацию и сразу же применять ее на практике.

6. Онлайн–мониторинг предусматривает возможность увидеть монитор сотрудника в любое время.

Цели:

- контроль эффективности использования рабочего времени;
- оперативное наблюдение за сомнительными сотрудниками;
- пресечение нежелательного поведения (посещение развлекательных сайтов и социальных сетей, игры, просмотр видео).

Для удовлетворенности гостей оказываемыми гостиничными услугами, необходимо внедрять стандарты качества, которые оцениваются на основе показателей, обеспечивающих [26]:

1. Повышение качества гостиничной услуги и ее соответствие запросам потребителей.

2. Учет современных достижений науки и техники, основных направлений научно-технического прогресса и развития сферы гостиничных услуг.

3. Характеристика свойств гостиничной услуги на стадиях ее жизненного цикла. Для большинства услуг используются следующие этапы жизненного цикла:

- предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителю;
- принятие заказа;
- исполнение заказа;
- контроль качества исполнения заказа;
- выдача заказа потребителю [7].

Рассмотрим классификацию показателей качества гостиничных услуг (таблица 2).

Таблица 2 – Показатели качества гостиничных услуг

Группа показателей	Показатели качества
Показатели назначения	Показатели применения
	Показатели совместимости
	Показатели предприятия
	Специфические показатели
Показатели безопасности	Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан
	Показатели безопасности для окружающей среды
	Показатели сохранности имущества и информации
Показатели надежности	Показатели надежности результата услуги
	Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям
	Показатели помехозащищенности
	Показатели надежности предоставления услуги
Показатели профессионального уровня персонала предприятия	Показатели профессиональной подготовки и квалификации
	Показатели способности к руководящей деятельности
	Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения

Показатели назначения характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена.

Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее распространения.

Показатели совместимости могут также определять область применения. Различают следующие виды совместимости услуг:

- функциональная;
- биологическая;
- электромагнитная;
- электрическая;
- прочностная;
- программная;
- технологическая;
- метрологическая;
- информационная.

К показателям качества предприятия сферы услуг относят:

- материально-техническую базу предприятия;
- санитарно-эпидемиологические условия обслуживания потребителей;
- этику общения и возможность получения дополнительных услуг;
- продолжительность ожидания/обслуживания потребителей, количество потребителей, обслуживаемых в единицу времени.

Специфические показатели характеризуют свойства конкретной группы (вида) услуг.

Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса оказания услуг для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан включают:

- электробезопасность;
- пожарную безопасность;
- радиационную безопасность;
- безопасность за счет защитных средств и мероприятий;
- безопасность при обслуживании машин и оборудования;
- специфические виды безопасности для отдельных услуг и др.

Показатели безопасности для окружающей среды отражают степень защиты окружающей среды от вредных воздействий процесса/результата оказания услуги.

Показатели сохранности имущества потребителей и/или сохранности (конфиденциальности) информации отражают степень соответствующей защиты в процессе оказания услуг.

Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю.

Показатели надежности результата услуги отражают выполнение (сохранение) им своих функций.

Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды, в том числе:

- механических воздействий (вибрационных, ударных, ветровых);
- климатических воздействий (колебаний температуры, влажности);
- специальных воздействий (биологических, радиационных, химических, в том числе моющих и дезинфицирующих средств).

Показатели помехозащищенности отражают степень обеспечения своих функций при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.

Показатели надежности предоставления услуги потребителю отражают своевременность и точность выполнения заказа на услугу по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора оказания услуг.

Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала (работника) включают оценку следующих параметров:

- уровень (рейтинг) учебного заведения;
- общая и профилирующая подготовка персонала;
- уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы персонала;
- знание и соблюдение требований руководящих документов.

Показатели способности к руководству включают оценку следующих параметров:

- знание и соблюдение трудового законодательства, отраслевых руководящих документов;
- умение организовать работу персонала;
- знание и соблюдение законодательства и руководящих документов в соответствующей сфере деятельности;
- умение обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии и правильные действия в экстремальных ситуациях.

Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения отражают:

- индивидуальные качества, к которым относят этичность, доброжелательность, вежливость, коммуникабельность и др., внешние данные персонала;
- внимательность и предупредительность персонала в отношениях с потребителями;
- умение создать атмосферу гостеприимства, избегать конфликтных ситуаций.

Наиболее подробное содержание каждого показателя качества представлено в ГОСТ Р 52113–2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».

Таким образом, для гостиницы «Гараж» будет проведен анализ удовлетворенности посетителей предоставляемыми услугами (пункт 2.4).

2 Анализ услуг, предоставляемых гостиницей «Гараж» - изъято

**3 Рекомендации по расширению спектра услуг гостиницы «Гараж»
- изъято**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ - изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
2. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
3. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
4. Гостиница «Гараж» – официальный сайт – Текст: электронный //гостиницагараж.рф: [сайт] – URL: https://гостиницагараж.рф/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=73423518&utm_content=12024666341&utm_term=гостиница%20гараж%20окрасноярск&yadclid=97948658&yadordid=173423518&yclid=15986759031593631743
5. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
6. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
7. Жизненный цикл услуги – Текст: электронный //Bstudy.net: [сайт] – URL: https://bstudy.net/676211/turizm/zhiznennyi_tsikl_uslugi
8. Как контролировать работу персонала: эффективные методы и инструменты – Текст: электронный //Ekam.ru: [сайт] – URL: <https://www.ekam.ru/blogs/pos/kak-kontrolirovat-rabotu-personala>

9. Кафе «Гараж» Красноярск – Текст: электронный // cafe-garage-krsk.vsite.biz: [сайт] – URL: <https://cafe-garage-krsk.vsite.biz/>

10. Ключевые показатели эффективности сотрудников: что такое и как рассчитать – Текст: электронный //Dasreda.ru: [сайт] – URL: <https://dasreda.ru/learn/blog/article/1091>

11. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.

12. Красова, Е. М. Критерии оценки качества услуг / Е. М. Красова. – Текст: электронный // Молодой ученый. – 2019. – № 11 (11). – С. 128-130. – URL: <https://moluch.ru/archive/11/767/>

13. Методы оценка и показатели качества гостиничных услуг – Текст: электронный //Bstudy.net: [сайт] – URL: https://bstudy.net/619713/turizm/metody_otsenka_pokazateli_kachestva_gostinichnyh_uslug

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

15. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.

16. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с.

17. Определения услуги – Текст: электронный //Studbooks.net: [сайт] – URL: https://studbooks.net/798343/marketing/opredeleniya_uslugi

18. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах – Текст: электронный //Studbooks.net: [сайт] – URL: https://studme.org/398402/turizm/organizatsiya_obslyzhivaniya_gostinitsah_turistskih_kompleksah

19. Особенности качества гостиничных услуг – Текст: электронный //Tourfaq.net: [сайт] – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/osobennosti-kachestva-gostinichnyx-uslug/>

20. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» – Текст: электронный //Base.garant.ru: [сайт] – URL: <https://base.garant.ru/74929324/>

21. Потребности клиента как фактор повышения качества обслуживания в гостиничном бизнесе – Текст: электронный //Cyberlenika.ru: [сайт] – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebnosti-klienta-kak-faktor-povysheniya-kachestva-obsluzhivaniya-v-gostinichnom-biznese#:~:text>

22. Расположение гостиницы «Гараж» – Текст: электронный //2gis.ru: [сайт] – URL: <https://2gis.ru/krasnoyarsk/firm/70000001041766120>

23. Рум-сервис в гостинице: технология и организация – Текст: электронный //Fb.ru: [сайт] – URL: <https://fb.ru.turbopages.org/fb.ru/s/article/454285/rum-servis-v-gostinitse-tehnologiya-i-organizatsiya>

24. Салахова, В. Г. Управление качеством услуг в гостиничном бизнесе / В. Г. Салахова. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2019. – № 2 (240). – С. 263-265. – URL: <https://moluch.ru/archive/240/55466/>

25. Служба room-service – Текст: электронный //Fb.ru: [сайт] – URL: https://vuzlit.com/377716/sluzhba_room_service

26. Стандарты качества на гостиничных предприятиях – Текст: электронный //Bstudy.net: [сайт] – URL: https://bstudy.net/775489/turizm/standarty_kachestva_gostinichnyh_predpriyatiya_h

27. Стандарты обслуживания – Текст: электронный //Studopedia.ru: [сайт] – URL: https://studopedia.ru/8_188443_kachestvo-v-industrii-uslug-i-standarti-obsluzhivaniya.html#:~:text

28. Сущность и особенности гостиничных услуг – Текст: электронный //Studbooks.net: [сайт] – URL: https://studbooks.net/28410/turizm/suschnost_osobennosti_gostinichnyh_uslug

29. Сущность услуги – Текст: электронный //Studme.org: [сайт] – URL: https://studme.org/163308268368/marketing/suschnost_uslugi

30. Тайный гость (покупатель) или с чего начать анализ качества обслуживания в отеле? – Текст: электронный //Zen.yandex.ru: [сайт] – URL: <https://zen.yandex.ru/media/undersun/tainyi-gost-pokupatel-ili-s-chego-nachat-analiz-kachestva-obslujivaniia-v-otele-5a71f1de5f49676bb2e4bfe5>

31. Технология уборки номерного фонда гостиницы – Текст: электронный //Studbooks.net: [сайт] – URL: https://studbooks.net/659303/turizm/tehnologiya_uborki_nomernogo_fonda_gostinitsy

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

33. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.

34. 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.

35. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 09.03.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – Текст: электронный // Consultant.ru: [сайт] – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/bb9e97fad9d14ac66df4b6e67c453d1be3b77b4c/

ПРИЛОЖЕНИЕ А - изъято

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 » 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ услуг предоставляемых гостиницей «Гараж» (г. Красноярск) и
разработка мероприятий по их совершенствованию
тема

Руководитель  11.06.22 доцент, канд.техн.наук О. М. Сергачева
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник  11.06.22 В. С. Антоненко
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер  11.06.22 О. М. Сергачева
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022