

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

Анализ службы приема и размещения «Клуб Отель Корона» в г.Казани  
тема

Руководитель \_\_\_\_\_ доцент, канд.техн.наук М.Д.Батраев  
подпись, дата      должность, ученая степень      инициалы, фамилия

Выпускник \_\_\_\_\_ В.В.Дерюшева  
подпись, дата      инициалы, фамилия

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ М.Д.Батраев  
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)

Дерюшевой Василине Владимировне

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ17-06БГР направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ службы приема и размещения «Клуб Отель Корона» в г.Казани

Утверждена приказом по университету от 25.03.2022 № 4644/с

Руководитель ВКР

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

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные гостиницы «Клуб Отель Корона» в г.Казани, литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Теоретические основы изучения работы службы приема и размещения в гостиницах
2. Анализ работы службы приема и размещения гостей в гостинице «Клуб Отель Корона» в г.Казани
3. Пути совершенствования взаимоотношений с клиентами на примере гостиницы «Клуб Отель Корона» в г.Казани

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал присутствует

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_ (подпись)

М.Д.Батраев

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

\_\_\_\_\_ (подпись)

В.В.Дерюшева

(инициалы и фамилия студента(ки))

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	5
1 Теоретические основы изучения работы службы приема и размещения в гостиницах.....	8
1.1 Сущность и структура службы приема и размещения в гостиницах..	8
1.2 Функции и задачи службы приема и размещения в гостиницах.....	14
2 Анализ работы службы приема и размещения гостей в гостинице «Клуб Отель Корона» в г. Казани.....	23
2.1 Краткая характеристика и анализ потребителей в гостинице «Клуб Отель Корона» в г. Казани.....	23
2.2 Организация работы службы приема и размещения в гостинице «Клуб Отель Корона» в г.Казани.....	31
2.3 Анализ основных показателей эффективности деятельности в гостинице «Клуб Отель Корона» в г.Казани.....	37
2.4 Анализ конкурентов гостиницы «Клуб Отель Корона» в г. Казани...	40
3 Пути совершенствования взаимоотношений с клиентами на примере гостиницы «Клуб Отель Корона» в г. Казани.....	44
3.1 Оценка потенциала работника.....	44
3.2 Оценка индивидуального вклада.....	55
Заключение.....	59
Список использованных источников.....	61
Приложение А Номерной фонд гостиницы «Клуб Отель Корона».....	69
Приложение Б Анкета удовлетворенности Гостя услугами гостиницы «Клуб Отель Корона».....	73
Приложение В Анкета Гостя.....	74

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что на сегодняшний день туризм занимает лидирующие позиции в экономической, социальной и культурной сфере современного общества. В условиях современного социально-экономического развития туризм является неотъемлемой частью жизни любого государства. Из 195 государств мира в туристской индустрии в той или иной мере задействованы более 150 стран. По данным отчета Всемирного совета по туризму и путешествиям, совокупный вклад туризма в мировой валовой внутренний продукт оценивается на уровне 10,4 процента, или около 8,3 трлн. долларов США, при этом 1 из 10 рабочих мест в мире создается в туристском секторе [41].

В Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года туризм рассматривается как источник финансовых доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, средство повышения занятости и качества жизни населения, способ поддержания здоровья граждан, основа для развития социокультурной среды и воспитания патриотизма, а также мощный инструмент просвещения и формирования нравственной платформы развития гражданского общества [3].

Главным двигателем усовершенствования и прогресса гостиничной сферы являются потребности гостей. Именно они не позволяют оставаться в стагнации представителям гостиничных услуг. Не будем забывать о том, что мы живем во время мировой глобализации, но человеческое отношение и душевность не сможет заменить ни одна машина. А эти качества являются неотъемлемой частью гостиничного бизнеса, которые сосредоточены в «сердце» любого средства размещения людей - службе приема и размещения гостей.

Сервис является одним из основополагающих составляющих репутации гостиницы. На данный момент сервис немного, но уступает по сравнению с

европейскими странами. Поэтому российский гостиничный бизнес должен уделить огромное внимание рассматриваемой службе.

Первоначальный образ формируется в глазах гостя только благодаря культуре сервиса, распространенному в гостинице. Нельзя забывать о том, что гостиничные комплексы представляют собой сложные системы, которые состоят из различных, взаимосвязанных служб, объединить которые помогают автоматизированные системы управления. В связи с этим, автоматизация процесса бронирования предприятием гостиничной индустрии является актуальным для любого отеля, независимо от количества номеров, его категории и месторасположения.

Отдел бронирования номеров в гостиницах функционирует как отдельное структурное звено управления и сейчас тенденция такова, что отдел подчиняется непосредственно начальнику по управлению доходами отеля, что подчёркивает важность работы отдела в организационной структуре предприятия. Такое тесное сотрудничество обусловлено стремлением к повышению эффективности от продаж мест и оптимизацией доходов.

Предметом выпускной квалификационной работы являются мероприятия по совершенствованию организации деятельности службы приема и размещения.

Объектом исследования избран «Клуб Отель Корона в г.Казани».

Целью выпускной квалификационной работы является: анализ службы приема и размещения в «Клуб Отель Корона в г.Казани».

Для достижения цели мы должны придерживаться следующих задач:

- изучить сущность и структура службы приема и размещения в гостиницах;
- рассмотреть функции и задачи службы приема и размещения в гостиницах;
- описать работу персонала службы приема и размещения с клиентами в гостиницах;

- дать краткую характеристику и провести анализ потребителей в гостинице «Клуб Отель Корона в г.Казани»;
- проанализировать организацию работы службы приема и размещения в гостинице «Клуб Отель Корона в г.Казани»;
- провести анализ гостиниц-конкурентов в городе Казань.

При написании работы использовались ряд учебных пособий по гостиничному делу; множество периодических изданий, предоставляющих аналитические материалы и данные; а также информационные ресурсы сети Интернет.

Теоретическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в системном анализе теоретических основ изучения работы службы приема и размещения в гостинице «Клуб Отель Корона в г.Казани», а также в разработке мероприятий по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Клуб Отель Корона в г.Казани».

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в том, что на основе анализа организации работы службы приема и размещения в гостинице «Клуб Отель Корона в г.Казани» разработаны рекомендации по совершенствованию службы приема и размещения.

В работе применялись следующие методы: теоретический анализ, наблюдение, анализ отзывов.

При написании работы использовали:

- работы отечественных авторов по проблеме обслуживания гостей;
- ресурсы Интернет.

Структура работы отражает логику, содержание и результаты исследования. Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

# 1 Теоретические основы изучения работы службы приема и размещения в гостиницах

## 1.1 Сущность и структура службы приема и размещения в гостиницах

Современное гостиничное предприятие представляет собой сложный комплекс подразделений, взаимодействующих между собой и с гостями. Основные службы гостиницы представлены на рисунке 1.

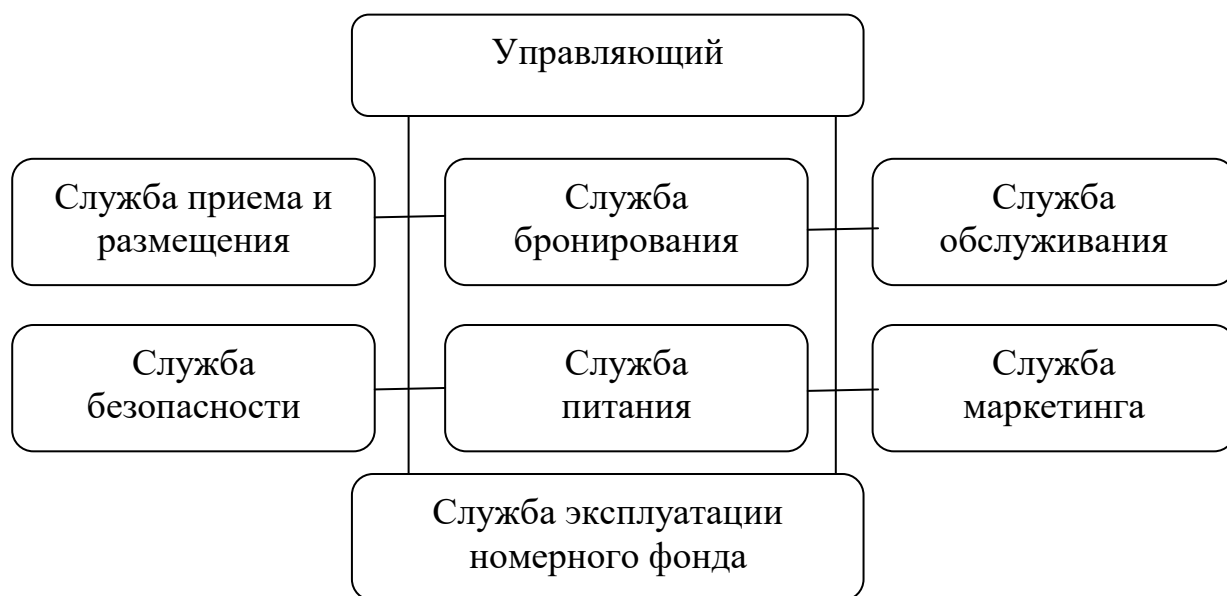


Рисунок 1 – Основные службы гостиничного предприятия [30]

Одним из структурных подразделений гостиничного предприятия выступает служба приема и размещения гостей.

Служба приема и размещения (служба портье) – это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера. Именно это подразделение наделяет человека статусом «гость». Эта служба является источником, который владеет полной информацией о том или ином госте. Поэтому управляет службой менеджер отдела приема и размещения [13].

Менеджер по размещению - ответственное лицо гостиницы, в задачи,



которого входит руководство службой бронирования, бюро регистрации, управление администраторами, бюро обслуживания, гардеробщиками, швейцарами, кладовщиками камеры хранения [28].

Требования, предъявляемые к менеджеру службы приема и обслуживания следующие, он должен знать:

- Закон РФ «О защите прав потребителей» [2], Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [4], иные нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность гостиниц;
- гостиничное хозяйство;
- функционально-планировочную организацию и материальную базу гостиницы;
- системы приема и регистрации гостей;
- протокол и этикет;
- процедуры размещения гостей;
- расположение номеров;
- прейскуранты [34].

Менеджер службы приема и обслуживания гостей выполняет следующие функции.

Во-первых, менеджер службы приема и обслуживания гостей разрабатывает процедуры и схемы приема, размещения и обслуживания гостей; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.).

Во-вторых, менеджер службы приема и обслуживания гостей Координирует работу по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.) [10].

В-третьих, менеджер службы приема и обслуживания гостей координирует работу персонала службы по встрече и регистрации гостей в гостинице; осуществляет инструктаж персонала по организации встречи и обслуживания гостей (приветствие, выяснение данных о гостях, работа с

документацией (паспортами, визами, туристическими документами, регистрация гостей), ответы на вопросы гостей); контролирует процедуру встречи гостей и профессионализм персонала (соблюдение правил этикета, правильное обращение к гостям).

В-четвертых, менеджер службы приема и обслуживания гостей непосредственно встречает особо важных гостей.

В-пятых, менеджер службы приема и обслуживания гостей координирует и организует работу персонала службы по размещению гостей, выдаче ключей от комнат [44].

В-шестых, менеджер службы приема и обслуживания гостей контролирует работу персонала по обслуживанию гостей (переноска багажа, прием вещей гостей на хранение, подготовка пакетов информации по запросам гостей и передача их гостям, заказ обедов, телефонное обслуживание гостей, выполнение особых поручений (пожеланий) гостей, заказ транспорта для гостей, бронирование услуг по заказу гостей (мест в других гостиницах, пр.).

В-седьмых, менеджер службы приема и обслуживания гостей контролирует работу персонала с информационной базой по номерному фонду или ее компьютерной версией (точность ведения файлов номеров гостиницы, файлов информации о клиентах и файлов с корреспонденцией), выполнение операций по ведению документации, пр.

В-восьмых, менеджер службы приема и обслуживания гостей координирует работу персонала по расчету гостей при выезде (предварительную подготовку расчета, ускоренный расчет, расчет группы; подготовку счетов и принятие оплаты по счетам); контролирует процедуру принятия платежей от гостей (расчет наличными, подтверждение кредитной карточки, пр.), процедуру регистрации выезда гостей [23].

В-девятых, менеджер службы приема и обслуживания гостей координирует работу персонала службы по организации отъездов и проводов гостей (уведомление персонала иных служб (кассира, службы гостиничного фонда, пр.); работа с багажом (оформление разрешения на вынос багажа,

организация работы носильщиков); организация транспорта; благодарность за выбор гостиницы; прощание; предложение будущих услуг; работа с карточками отзывов гостей, пр.).

В-десятых, менеджер службы приема и обслуживания гостей работает с неплатежеспособными гостями, выехавшими без оплаты проживания.

В-одиннадцатых, менеджер службы приема и обслуживания гостей работает с жалобами клиентов, принимает меры по жалобам.

Названная служба может в себя включать следующих сотрудников, но все будет зависеть от того или иного типа гостиницы:

- менеджер приема и размещения;
- ночной аудитор;
- консьерж [26].

В отелях с небольшим номерным фондом эти виды сотрудников могут пересекаться друг с другом.

Отдел размещения оформляет размещение постояльца. Администратор берет документы, удостоверяющую личность, заносит их в систему или программу бронирования. Администратор координирует с посетителем место проживания предоставляемые услуги, период проживания. Взимается расчет проживания. Согласно окончанию оформления на размещение выдается карта посетителя и ключ от номера.

Круглосуточно служба приема и размещения ведет контроль пожелания гостей, а затем исполняет их непосредственно самостоятельно или через другие службы. Одна из наиболее часто-взаимодействующих служб является административно-хозяйственная служба, так как горничные по поручению супервайзера и администраторы позволяют гостю отдыхать в полной мере. Также горничным передаются полная информация обо всех номерах в гостинице [32].

При оформлении выезда посетителя учитывается подробный расчет с ним за оказанные обслуживание (с возвращением неиспользованного аванса), сдача клиентом номера и ключа.

Рабочий день администратора составляет 11 часов. Работа утренней смены начинается в 8:00 и заканчивается в 20:00, с часом на обед и отдых. Утренний администратор ведет контроль за выселением гостей, подготовкой номеров к заездам, встрече и заселение гостей, учет завтраков, осуществляет финансовую функцию [6].

Ночной администратор заступает на смену в 20:00, принимает всю информацию о дневных заездах у дневного клерка. Затем ближе к полуночи осуществляет ночной аудит, закрывает счета, ближе к началу завтраков готовит списки на питание, а также задания для горничных.

Организационная структура отделов компании предполагает собою формы взаимосвязи его структурных частей - подразделений, отделов, служб. В гостиничной компании заведено отличать работы переднего (front of the house) и заднего (back of the house) планов [8].

Сотрудники служб переднего плана осуществляют прямолинейные функции и стремительно взаимодействуют с посетителями; они напрямую заняты производством услуг (сервисом) - это отдел приема и размещения, отдел горничных, отдел ресторанов и баров, оздоровительный центр, бизнес-центр [6].

Сотрудники служб заднего плана почти никак не имеют контакт с посетителями напрямую и осуществляют управленческие функции; к подобным службам принято относить инженерные и технические работы, хозяйственную работу, бухгалтерию, центр продаж и менеджмента, отдел кадров и др.

В структуре службы приема и размещения принято выделять Front Desk (стойка приема и размещения, Reception) и Front Office [14].

На стойке приема и размещения трудятся менеджеры приема и размещения (портье), ночные аудиторы. Стойка приема и размещения распределяется на три секции: секция регистрации; секция кассовых операций; секция информации.

Данная служба считается главным информационным узлом всякого гостиницы, например как тут располагается нынешняя информация о пребывающих, живущих и выбывших постояльцах, проводимых в гостинице

событиях, состоянии номерного фонда, гостевых счетов и т.д. Данная информация обрабатывается, делится и считается почвой для координации работы иных служб, занятых в обслуживании (служба горничных, инженерный отдел, рестораны и бары и др.) [16].

Служба приема и размещения (Front office) более часто контактирует и воплощает в жизнь взаимодействие с постояльцами на протяжении всего процесса сервиса, начиная с этапа первого приезда постояльца в гостинице до этапа его выписки.

Предоставленная служба во многом отвечает за первые эмоции гостя в отеле. В случае если не брать на себя всю заботу описания в путеводителях или же на сайте гостиницы, то как раз служба фронт-офис в отеле считается первым знакомством гостя с пространством собственного проживания.

Персонал службы размещения гостиницы – это администраторы, горничные, портье. Любой отдел данной службы в основном состоит из нескольких служащих, в что числе и главного менеджера. Фронт-офис подключает в себя отдел бронирования, службы доставки багажа, отдел коммутации, расчетно-кассовый отдел. Степень заработной платы для служащих службы фронт-офис находится в зависимости от множества моментов, в что числе от компании-оператора, от сезонности гостиницы.

Службы приема в маленьких гостиницах временами ограничиваются только администратором и носильщиком. В данном случае администратор несет ответственность за огромную часть предложений службы фронт-офис, от способа звонков по бронированию номера до способа самих гостей [40].

Носильщик кроме доставки багажа гостя выступает ещё и в роли портье, демонстрируя покупателю его номер и знакомя с правилами гостиницы. Что не наименее, основная масса маленьких гостиниц на 20-30 номеров постараются сберечь общепризнанную структуру штата службы способа, где любое отдел, кроме администрации и службы доставки, содержит как минимальное количество по 1 работнику.

Что касается больших гостиниц, то тут служба фронт-офис зачастую

случается многоуровневой и разветвленной. Любой отдел состоит из трех-пяти человек, а отделу PR отводится 1 из основных ролей. Начальник службы фронт-офиса в местительной гостиницы нередко подчиняется не директору гостиницы, а менеджеру, который курирует всю работу с гостями в гостинице, в что числе, работу служб питания, горничных. Аналогичное группировка служб, именно контактирующих с гостями, возымело заглавие front-of-the-house.

Работа во фронт-офисе - в буквальном значении текста как на фронте. Служба фронт-офис трудится в круглосуточном режиме, с дневной, вечерней и ночной сменами. Все работники службы приема должны уметь не лишь только отлично понимать в вопросах как бронирование номеров и принять участие в заселении гостей. Они обязаны уметь решать инциденты с постояльцами и зачастую показывать чудеса дипломатичности, в том числе, и в тех случаях, когда эксцентричность гостя выходит за рамки [7].

Таким образом, можно сделать следующие выводы.

В гостиничном предприятии функционирует большое количество взаимосвязанных служб, деятельность каждой из которых важна для стабильного функционирования гостиницы и максимизации получаемой прибыли. Служба приема и размещения отеля – это структурное подразделение, занимающееся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием дополнительных услуг.

## **1.2 Функции и задачи службы приема и размещения в гостиницах**

Контактная служба (фронт-офис) организует сервис гостей и отвечает за плату гостиничных предложений. Главным инструментом службы приема и размещения считается работа с информацией, которая посылается по двум каналам - к постояльцам и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах.

Представим основные функции службы приема и размещения в отелях (рисунок 2).

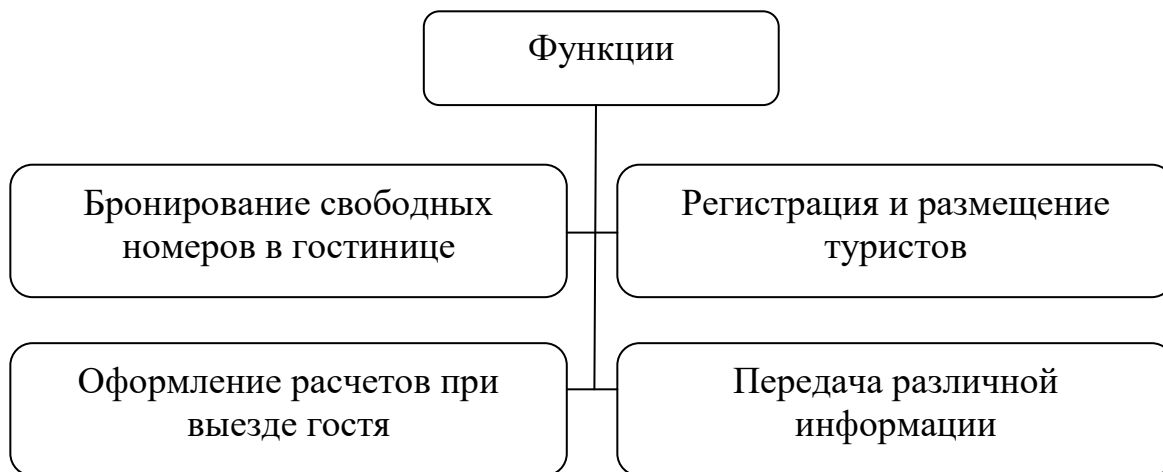


Рисунок 2 – Функции службы приема и размещения отеля [43]

При оформлении заезда и выезда случается обмен информацией между контактной службой и надлежащими отделами отеля: о занятости номерного фонда, составе постояльцев по целям приезда и длительности присутствия, запросах на сопутствующие предложения (питание, автотранспорт, досуг и др.).

Можно с уверенностью сказать, что служба приема и размещения гостей в большинстве отелей и гостиницах называется ресепшн. С данной службой заказчик контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Сотрудник службы приема и размещения – первый после швейцара человек, который встречает гостя и вступает с ним в узкий контакт. Первые 5-7 минут контакта с портье вызывают истинные эмоции у гостя об отеле, который он избрал. Не будем забывать, что первое впечатление обмену и возврату не подлежит [29].

Эффективность функционирования современного гостиничного предприятия непосредственно зависит от уровня взаимодействия всех структурных подразделений, управляемости инфокоммуникационных потоков, степени развитости обратных связей. Система управления гостиничным предприятием являет собой яркий пример архетипа оптимального управления, создаваемого на основе знаний. Сложность управления гостиничным комплексом обусловлена рядом причин: во-первых, это непрерывность процесса; во-вторых, это постоянно коммуницирование с гостями - общение, которое, безусловно, должно быть позитивным вне зависимости от настроения,

времени суток, состояния здоровья персонала, предоставляющего услуги предприятия; в-третьих, системное информационно-логистическое взаимодействие всех структурных подразделений гостиницы [20].

Главные цели и стратегии службы приема и размещения отеля совпадают с ключевой задачей всего отеля, - это передача постояльцам самого высочайшего свойства предложений, а еще повышение процента занятости отеля. Что касается стратегий для заслуги установленных целей, то это, к примеру, совершенствование рекламы представления гостиницы, увеличение скорости времени регистрации клиентов. Работники данной службы обязаны быть максимально заботливы и корректны, их беседа с гостями ни разу не обязана прерываться долгим телефонным беседой [9].

Рассмотрим обязанности службы приема и размещения.

Во-первых, служба и размещения обязана быть размещена в конкретной близости от входа в гостиницу. В случае, если вестибюль отеля очень просторный, то он обязан быть оборудован надлежащими указателями или же клиентов обязан встречать персонал гостиницы. Стойка «reception» обязана быть комфортна для клиента и обеспечена разными информационными материалами и указателями [19].

Во-вторых, стойка регистрации клиента обязаны быть чистой и свободной от различных посторонних предметов. Стойка регистрации должна быть разделена так, чтобы информация для клиентов не смешивалась с информационными материалами персонала гостиницы. Оснащение и информация для персонала гостиницы обязана быть закрыта от клиентов гостиницы.

В-третьих, работники службы приема и размещения обязаны быть аккуратно одетыми, иметь абсолютно безукоризненный наружный вид. Персонал приема и размещения обязан производить на себя хорошее впечатление и быть доброжелательным и великодушным [42].

С клиентами проводить диалог только стоя, не в коем случае сидя - это нарушает их правила поведения. Персонал не должен вынуждать клиентов



долго ждать.

В большинстве гостиниц сотрудники службы приема и размещения трудятся с 8:00. Начиная работу, управляющий обязан просмотреть регистрационный журнал с записями предшествующей смены. В данный регистрационный журнал записывается информация о том, что случилось за смену, фиксируется вся информация об обращениях клиента к персоналу гостиницы [24].

Так же управляющий просматривает, сколько освободилось номеров за смену, а сколько свободных и забронированных в наличии. На основании определенных документов управляющий принимает смену.

При приеме клиента портье обязан:

- выяснить все обстоятельства подготовительного бронирования;
- предложить клиенту заполнить анкету;
- просмотреть документы клиента [12].

До того, как придет клиент, служба приема и размещения от службы бронирования получает все заказы и составляет карту перемещения номерного фонда, помогающую производить учет свободных номеров в отеле. В большинстве гостиниц учет свободных номеров выполняется механически с внедрением особых компьютерных программ.

Сведения о наличии свободных номеров в отеле и числе живущих клиентов служба приема и размещения четко передает всем оставшимся службам гостиницы. Для сохранности ключей от номеров применяется щит с пронумерованными номерами. Во множестве отелей применяются электронные ключи [15].

Когда происходит размещения клиента в гостинице, на имя клиента открывается специальный счет, где фиксируются не входящие в стоимость расходы клиента. Во время отъезда клиенту предъявляют все его расходы.

Одна из функций службы приема - ведение картотеки клиента. На каждого клиента заводится специальная карточка, в которой записывается вся информация от всех служб гостиницы, которые имели с клиентом работу. При

повторном приезде клиента данная информация дает информацию о клиенте, о его просьбах и повышает качество сервиса [17].

Во многих гостиницах имеется ночной портье. Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превосходят прямые обязанности простого портье. Ночной портье, как правило, сменяет дневного не раньше 23:00, принимая на себя функции способа и расчетной части. Впоследствии в 24:00 ночной портье часто выполняет функции бармена вестибюльного бара, который трудится круглые сутки.

Одной из ведущих обязанностей ночного портье считается обход всей гостиницы для проверки сигнализации. Во время обхода ночной портье забирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время совершается не менее трех этих обходов. Время каждого обхода заносится в особый журнал [33].

После того как собраны все листы-заказы завтраков в номер, ночной портье заносит в журнал информацию о виде завтраков, их стоимости и количестве для каждого номера. К 6:00 утра ночной портье должен подготовить к транспортировке завтраки в вакуумных подносах к дверям номеров. К 7:00 осуществляется пересменка, ночной портье предоставляет рапорт.

В службу приема и размещения входят следующие сотрудники.

Управляющий службы приема и размещения - управляет работой службы, решает главные вопросы и конфликтные ситуации, которые могут возникнуть между персоналом и гостем, так же ведет контроль соблюдения паспортно-визового режима [39].

Администратор, который является заместителем управляющего гостиницы, предоставляет своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов. Так же администратор отвечает за грамотное ведение служебной документации и ее сохранности.

Администратор гостиницы принимает меры по решению конфликтных ситуаций между персоналом отеля и гостями.

Портье - отвечают за проверку документов соотечественников и

иностранных граждан, предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

Консьержи - работают с гостями в высших категориях гостиниц. В их обязанности входит:

- заказ машины для клиентов;
- билеты в театр, кино;
- бронирование столиков в ресторане, кафе, авиационных и железнодорожных билетов [25].

Дворецкие - в их обязанности входит оказывать услуги клиентам гостиниц высшей категории:

- знакомство с отелем и его основными службами,
- информационная поддержка гостей;
- индивидуальная помощь в решении различных вопросов.

Швейцар - он выполняет такие функции, как дежурство у входных дверей гостиницы, ведет тщательное наблюдение за приездом и отъездом клиентов, обеспечивает сохранность багажа клиентов при приезде и отъезде из гостиницы.

Телефонные операторы - в их обязанности входит будить гостей по их просьбе, отвечать на любые вопросы гостей, а так же по необходимости соединять со службой информации [36].

Багажисты - в их основные обязанности входит поднос багажа клиента до службы приема и размещения, лифта, номера и обратно при выезде клиента.

Пажи (посыльные) - они обязаны сопровождать клиента до номера, так же четко проговорить основные правила пользования всем номерным оборудованием. Они так же подносят весь багаж клиента до его номера, разносят корреспонденцию по номерам.

Так как сотрудники службы приёма и размещения самые первые общаются с гостем, то они должны располагать полной информацией о отеле, его истории, инфраструктуре, о дополнительных услугах оказывающий в

данной заведение, о свободных и забронированных номерах, о работе кафе. Все обслуживание клиентов должно быть четко и быстро, без задержек.

При каждой процедуре, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения гостиницы, очень часто устанавливаются нормативы времени на обслуживание гостей. К примеру, 3 минуты при обслуживании высоких гостей; 8 минут на обслуживание индивидуальных клиентов; 15 минут при обслуживании группы до 30 человек; 30 минут при обслуживании группы от 30 до 100 человек [184].

Итак, поскольку работники службы приема и размещения имеют непосредственный весьма тесный контакт с клиентами гостиницы, они обязаны иметь такие качества как:

- безупречная манера поведения;
- весьма благоразумные индивидуальные качества;
- общительность;
- дружелюбное отношение;
- опрятный внешний вид [37].

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [4] исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление гостиничных услуг.

Сам договор на все услуги заключается только при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, а так же иного документа, который подтверждает его личность. Как только подтверждаются личные данные, между отелем и клиентом. Данная анкета подтверждает пребывание, размещения стоимость номера и гарантию его оплаты.

Далее после заполнения клиентом данной анкеты, управляющий все данные сверяет с документом подтверждающим личность клиента. Затем управляющий вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет проживать клиент, и ставит время прибытия клиента. В самом конце заверяет данную анкету своей подписью [31].

В дальнейшем после оплаты клиент получает документ по которому он должен произвести оплату за проживания и предоставления всех услуг в том числе и дополнительных, если они имеются в данном отеле.

Управляющий заполняет карточку гостя - визитную карточку. Эта карточка является основным документом клиента. Она дает право на вход в отель и получение ключей от его номера. В эту карту клиента вписывается Фамилия Имя и Отчество клиента, номер его комнаты и сроки пребывания в отеле. Визитная карточка заполняется в единственном экземпляре [35].

Итак, рассмотрим какие применяются расчеты с проживающими в гостиницах.

В основном в гостиницах используются два основных вида расчетов - наличный и безналичный. В гостиницах более высокой категории в качестве платежного средства используются дебетовые и кредитные карты. Для этого клиенту, оставляющему бронь, необходимо указать номер и срок действия кредитной карты, а также название платежной системы. Для этого гостиница обязана иметь электронный терминал и банкоматы [38].

Очень много отелей которые практикуют продажу своим гостям так называемых карт гостя. Благодаря таким картам, можно производить. Такие карты также безналичный расчет и, кроме того, предоставлять гостям определенные скидки. Так же распространяется по безналичному расчету применять дорожные и именные чеки. Дорожные чеки выписываются на определенную сумму, и гость выбирает определенные услуги в отеле на конкретную фиксированную сумму. Дорожный чек не может быть передан другому лицу, но его можно обналичить в любом банке [21].

По Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации оплата за пребывание производится в соответствие с единым расчетным часом – 12:00 текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за пребывание начинают считать с 12:00 той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда. При пребывании менее суток оплата берется за целые сутки независимо от расчетного часа. При задержке выезда не

более чем на шесть часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18:00 до 24:00 взимается плата за половину суток. При задержке выезда более чем на 12 часов, плата взимается за сутки [27].

Таким образом, можно сделать следующие выводы.

Главная цель службы приема и размещения совпадает с основной задачей всей гостиницы – предоставить гостям услуги самого высокого качества, а также увеличить процент заполняемости гостиничного предприятия. Основные задачи службы приема и размещения: встреча, размещение гостей, информирование и предоставление дополнительных услуг во время проживания, расчет и выбытие гостя. К функциям службы приема и размещения относятся: приветствие гостя, размещение в отеле; продажа номерного фонда, регистрация гостей, мониторинг свободных мест в гостинице; координация всех видов обслуживания клиентов; выдача ключа от номера и ведение картотеки гостя; предоставление платежных документов за оказанные услуги и окончательный расчет с клиентом.

**2 Анализ работы службы приема и размещения гостей в гостинице «Клуб Отель Корона» в г.Казани - изъято**

**3 Пути совершенствования взаимоотношений с клиентами на примере гостиницы «Клуб Отель Корона» в г.Казани - изъято**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято**

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 01.01.2022) // Справочно-правовая система Консультант Плюс.
2. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) // Справочно-правовая система Консультант Плюс.
3. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года: Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 07.02.2022) // Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) // Справочно-правовая система Консультант Плюс.
5. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 // Справочно-правовая система Консультант Плюс.
6. Абдраманова, Г. К. Механизмы управления номерным фондом отечественного гостиничного предприятия / Г. К. Абдраманова, А. С. Турганова // International scientific review. 2020. № 13. С. 58-60.
7. Андреева, А. Ю. Анализ функционирования и пути совершенствования деятельности службы приема и размещения / А. Ю. Андреева // Общество в контексте социокультурных трансформаций : Сборник материалов III Всероссийской научно-практической конференции, Биробиджан, 24 апреля 2020 года. – Биробиджан: Приамурский государственный университет им. Шолом-Алейхема, 2020. – С. 11-15.
8. Балашова, О. В. Оценка эффективности работы служб гостиниц, на примере гостиницы MARRIOTT hotel / О. В. Балашова, Н. В. Осипова //



- Состояние и перспективы инновационного развития стран Евразийского экономического союза: курс на конкурентоспособность : сборник трудов Международной научно-практической конференции в рамках Международного научного форума «Дни науки - 2019», Новосибирск, 20–22 марта 2019 года. – Новосибирск: Сибирский университет потребительской кооперации, 2019. – С. 270-274.
9. Барышева, А. В. Преимущества применения профессиональных стандартов в гостиницах и других средствах размещения / А. В. Барышева, Е. М. Титиевская // Стратегии развития индустрии туризма и гостеприимства : Сборник статей. – Москва : ООО «Издательство «КноРус», 2020. – С. 222-228.
  10. Бахаева, В. Н. Применение инновационных технологий в работе службы приема и размещения гостиниц / В. Н. Бахаева, Л. Ф. Ладыженская // Междисциплинарная интеграция как двигатель научного прогресса : сборник материалов Международной научно-практической конференции, Новосибирск, 05 июня 2020 года. – Новосибирск: Сибирский университет потребительской кооперации, 2020. – С. 449-453.
  11. Битюцкая, Р. Г. Совершенствование организации работы службы приема и размещения с применением инновационных методов / Р. Г. Битюцкая, П. М. Трусова // Фундаментальная и прикладная наука: состояние и тенденции развития : сборник статей X Международной научно-практической конференции, Петрозаводск, 29 апреля 2021 года. – Петрозаводск: Международный центр научного партнерства «Новая Наука» (ИП Ивановская Ирина Игоревна), 2021. – С. 199-202.
  12. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. – 432 с. – ISBN 978-5-00091-514-1.
  13. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская

книга ; Логос, 2020. – 320 с. – ISBN 978-5-98704-272-7.

14. Васюта, П. В. Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования / П. В. Васюта // Стандартизация и сертификация: опыт стран Европейского союза и перспективы сотрудничества для России : материалы Международной научно-практической конференции, Нижневартовск, 05 апреля 2018 года. – Нижневартовск: Нижневартовский государственный университет, 2018. – С. 231-236.
15. Горбунова, Т. С. Об организации службы приема и размещения в гостинице / Т. С. Горбунова // Актуальные проблемы теории и практики физической культуры, спорта и туризма : Материалы VI Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов, посвященной десятилетию победы Казани в заявочной кампании на право проведения XXVII Всемирной летней универсиады 2013 года и 5-летию проведения Универсиады-2013: в 3 томах, Казань, 24 апреля 2018 года. – Казань: Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма, 2018. – С. 84-87.
16. 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, 2019. – 412 с. – ISBN 978-5-534-12232-9.
17. Жукова, П. А. Анализ и внесение предложений в работу службы приема и размещения гостиницы «Амур» / П. А. Жукова, Н. П. Липовка // Молодежь и наука: актуальные проблемы фундаментальных и прикладных исследований : Материалы IV Всероссийской национальной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Комсомольск-на-Амуре, 12–16 апреля 2021 года. – Комсомольск-на-Амуре: Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 2021. – С. 32-35.

18. Замалетдинова, Э. Н. Теоретические аспекты соблюдения правил техники безопасности и охраны труда сотрудниками службы приема и размещения / Э. Н. Замалетдинова, А. И. Манячкин // Развитие туристической инфраструктуры в субъектах Российской Федерации : Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции в рамках реализации проекта, Чистополь, 15 ноября 2019 года. – Чистополь: Издательство «Познание», 2019. – С. 38-39.
19. Зверева, А. А. Разработка системы обучения персонала отдела приёма и размещения гостиницы / А. А. Зверева // Актуальные проблемы управления : Сборник научных статей по итогам VI Всероссийской научно-практической конференции, Нижний Новгород, 01–05 октября 2019 года / Редколлегия: С.Н. Яшин, Ю.С.Ширяева. – Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2019. – С. 194-197.
20. Зуйкова, Ю. В. Инновационные решения в деятельности службы приёма и размещения гостиниц / Ю. В. Зуйкова // Актуальные проблемы развития туризма и индустрии гостеприимства : Сборник научных трудов II Международной научно- практической конференции, Казань, 23 октября 2019 года. – Казань: ООО «Печать-Сервис-XXI век», 2019. – С. 116-118.
21. Имаева, В. А. Методы повышения качества в структуре службы приема и размещения в гостинице / В. А. Имаева // Молодой исследователь: вызовы и перспективы : сборник статей по материалам СХСVII международной научно-практической конференции, Москва, 18 января 2021 года. – Москва: ООО «Интернаука», 2021. – С. 225-229.
22. Клуб «Отель Корона» г. Казани // <https://www.koronakazan.ru/>
23. Конов, К. С. Технология обслуживания гостей в службе приема и размещения / К. С. Конов, Г. П. Синькевич // Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления : региональный аспект :

- Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции, Анапа, 18–19 марта 2021 года. – Краснодар: ООО «Издательский Дом – Юг», 2021. – С. 56-58.
24. Королева, М. А. Новый взгляд на объединение службы приема и размещения и ресторанной службы гостиниц / М. А. Королева, Н. Б. Кущева // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства : Сборник научных статей XIV Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 27 апреля 2018 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – С. 72-75.
25. Корсунова, В. Д. Критерии эффективности работы службы приема и размещения в гостинице / В. Д. Корсунова, Г. П. Синькевич // Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления : региональный аспект : Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции, Анапа, 18–19 марта 2021 года. – Краснодар: ООО «Издательский Дом – Юг», 2021. – С. 59-61.
26. Косинова, Ж. В. Основные службы гостиницы и их характеристика / Ж. В. Косинова // LXVI международные научные чтения (памяти Л.Д. Ландау) : сборник статей Международной научно-практической конференции, Москва, 22 февраля 2020 года. – Москва: ООО «Европейский фонд инновационного развития», 2020. – С. 87-89.
27. Котенко, Д. А. Анализ показателей и критериев эффективности службы приема и размещения в гостинице / Д. А. Котенко // Экономика и социум. – 2017. – № 11(42). – С. 462-465.
28. Котенко, Д. А. Исследование вопросов совершенствования организации деятельности службы приема и размещения гостиниц и иных средств размещения / Д. А. Котенко // Экономика и социум. – 2016. – № 11-1(30). – С. 762-765.
29. Лозовая, Е. А. Особенности организации работы административно-

- хозяйственной службы гостиницы / Е. А. Лозовая // Наука и образование в условиях мировой нестабильности: проблемы, новые этапы развития : Материалы II международной научно-практической конференции, Ростов-на-Дону, 30 апреля 2022 года. – г. Ростов-на-Дону: ООО «Манускрипт», 2022. – С. 335-337.
30. Макринова, Е. И. Деятельность службы приема и размещения гостиницы / Е. И. Макринова, Е. О. Святая, Е. В. Чурсина. – Белгород : Автономная некоммерческая организация высшего образования «Белгородский университет кооперации, экономики и права», 2021. – 184 с. – ISBN 978-5-8231-1052-5.
31. Максименко, Е. А. Изучение иностранных языков сотрудниками службы приема и размещения в отеле как способ повышения качества сервиса / Е. А. Максименко, Е. П. Борнеман // Интеграция туризма в экономическую систему региона: перспективы и барьеры : Материалы III Международной научно-практической конференции, Орёл, 28–29 мая 2021 года. – Орёл: Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2021. – С. 423-428.
32. Малюженко, Е. В. Проблемы и особенности размещения и организации проживания гостей с животными в гостиницах РФ и за рубежом / Е. В. Малюженко, А. А. Кабаргина, Т. А. Андреева // Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 12(125). – С. 1297-1299.
33. Маркедонов, Н. Г. Построение новых технологических процессов функционирования службы приема и размещения / Н. Г. Маркедонов, С. В. Дусенко // Тенденции развития туризма и гостеприимства в России : Материалы студенческой научно-практической конференции, Москва, 14 марта 2018 года / Под ред. С. В. Дусенко, Н. В. Косаревой. – Москва: ФГБОУ ВО «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодёжи и туризма (ГЦОЛИФК)», 2018. – С. 415-419.
34. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю.

- Никольская. – Москва : ООО «Издательство «КноРус», 2021. – 198 с. – ISBN: 978-5-4365-5164-7.
35. Силаева, А. А. Основы организации деятельности службы приёма и размещения гостиничного предприятия / А. А. Силаева, Н. А. Чхиквадзе // Грани культуры: актуальные проблемы истории и современности : Материалы XV научной конференции с международным участием, Москва, 16 ноября 2020 года. – Москва: Издательский Дом ИМЦ, 2020. – С. 446-450.
36. Сиразетдинова, С. Э. Технология приема и размещения гостей в отеле «Маринс Парк Отель Екатеринбург» / С. Э. Сиразетдинова // Конкурентоспособность территорий : материалы XXIII Всероссийского экономического форума молодых ученых и студентов, Екатеринбург, 27–30 апреля 2020 года. – Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2020. – С. 212-214.
37. Сисенгалиева, А. Х. Совершенствование технологии организации приёма и размещения туристов в гостинице / А. Х. Сисенгалиева, О. В. Богачева // Социально-экономические аспекты регионального развития : материалы I Международной научно-практической конференции, Астрахань, 01 апреля 2020 года. – Астрахань: Издательский дом «Астраханский университет», 2020. – С. 232-234.
38. 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. – ISBN 978-5-534-07356-0.
39. Сухомлинова, А. К. Технология работы Дворецкого на примере гостиницы Lotte hotels / А. К. Сухомлинова // Материалы международного научного форума обучающихся «Молодежь в науке и творчестве» : Сборник научных статей в 6 частях, Гжель, 14 апреля 2021 года / Гжельский государственный университет. – Гжель: Гжельский государственный университет, 2021. – С. 118-119.

40. Тесленко, С. И. Роль службы приема и размещения в продажах гостиничных услуг на примере отеля «Кайзерхоф» / С. И. Тесленко // Проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства Калининградской области глазами молодых ученых : Материалы научно-практических семинаров студентов и магистров. – Калининград : Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, 2018. – С. 160-162.
41. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. URL: <https://tourism.gov.ru/> (дата доступа 19.06.2022).
42. Хамнаева, Н. И. Современные направления организации услуги размещения в гостинице 3 звезды / Н. И. Хамнаева, Б. А. Каменданов, Р. А. Винокурова, Т. И. Капустина // Устойчивое развитие технологии сервиса : Материалы VII Международной студенческой научно-практической конференции, Улан-Удэ, 12–14 июня 2018 года. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2018. – С. 208-212.
43. Шпырня, О. В. Пути совершенствования организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия / О. В. Шпырня, А. А. Величко // Управление стратегическим развитием основных сфер и отраслей народного хозяйства в условиях современных вызовов : материалы научно-практической конференции, Донецк, 30–31 октября 2019 года. – Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы при Главе Донецкой Народной Республики, 2019. – С. 757-761.
44. Шутова, И. Г. Мотивация сотрудников службы приема и размещения в гостиничных предприятиях / И. Г. Шутова // Устойчивое развитие науки и образования. – 2020. – № 4(43). – С. 81-84.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А – изъято**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б – изъято**

**ПРИЛОЖЕНИЕ В – 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

« 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

Анализ службы приема и размещения «Клуб Отель Корона» в г.Казани

тема

Руководитель М. Д. Батраев 10.06.22 доцент, канд. техн. наук М. Д. Батраев  
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник В. В. Дерюшева 09.06.22  
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер М. Д. Батраев 10.08.22  
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022