

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 работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования
примере гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»

тема

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

Выпускник _____ Н. В. Калашников
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)

Калашникову Никите Викторовичу

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ТТ18-03БПГР направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.02.01 Ресторанное дело

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования на примере гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»

Утверждена приказом по университету от 23.03.2022 № 4548/с

Руководитель ВКР

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

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные представленные гостиницей «Novotel Krasnoyarsk Center», литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1. Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиничного предприятия
2. Анализ организации работы службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center»
Рекомендации и мероприятия по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

(подпись)

М. Д. Батраев

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

Н. В. Калашников

(инициалы и фамилия студента(ки))

« 06 » апреля 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиничного предприятия.....	7
1.1 Современное состояние рынка гостиничных услуг в Красноярске	7
1.2 Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия	8
1.3 Значение службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы	12
1.4 Особенности общения работников службы приема и размещения с гостями и этика обслуживания	25
1.5 Характеристика сети «Асгор»	30
2 Анализ организации работы службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center».....	32
2.1 Общая характеристика гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»	32
2.2 Анализ внутренней и внешней среды гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»	35
2.3 Организация работы службы приема и размещения гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center».....	42
3 Рекомендации и мероприятия по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center».....	45
Заключение	52
Список использованных источников	55

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства – одна из наиболее динамично развивающихся высокодоходных отраслей экономики многих государств. Сюда входят такие сферы как гостеприимство, услуги проведения досуга, питания, развлечений и т.п. На нынешнем этапе экономического развития гостиничная индустрия выступает как важнейший элемент инфраструктуры туристского рынка. Она играет значительную роль в увеличении эффективности общественного производства и соответственно в улучшении жизненного уровня. В сферу индустрии гостеприимства входят различные отрасли, подотрасли и виды деятельности, непосредственно удовлетворяющие различные потребности туристов или создающие необходимые для этого условия. В текущий момент отрасль гостеприимства – наиболее динамично развивающаяся доходная и перспективная индустрия мирового хозяйства. Как вид экономической деятельности индустрия гостеприимства заключается в предоставлении потребителям услуг по размещению и организации преимущественно краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, общежитиях и т. п. за соответствующую плату.

Важным подразделением гостиницы является служба приема и размещения. Ведь данная служба является первым подразделением, с которым знакомится турист, приезжая в отель. Она занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и выпиской, а также оказанием дополнительных услуг. Эта служба должна обеспечивать максимальную загрузку отеля, стараясь не допускать застоев.

Целью дипломной работы является анализ работы службы приема и размещения гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center» и разработка рекомендаций по ее совершенствованию.

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

– рассмотреть место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы;

- рассмотреть функции, задачи и организацию работы службы приёма и размещения;
- определить особенности контакта персонала отеля с клиентами и этику обслуживания;
- проанализировать деятельность гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»;
- проанализировать организацию работы службы приёма и размещения гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»;
- разработать рекомендации по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center».

Объектом исследования дипломной работы является гостиница «Novotel Krasnoyarsk Center».

Предмет исследования – организация работы службы приема размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center».

При написании данной работы были использованы такие методы исследования, как: системный метод, наблюдение, анализ, синтез, описание, сравнение.

Бакалаврская работа включает введение, три главы, заключение и список использованных источников.

1 Теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиничного предприятия

1.1 Современное состояние рынка гостиничных услуг в Красноярске

Красноярск – крупнейший деловой, промышленный и культурный центр Восточной Сибири. Город считается столицей Красноярского края – второго по площади субъекта России. Географическое расположение и статус регионального города привлекают в город множество туристов.

В соответствии с информацией портала Hotels.ru, в Красноярске располагается более 700 организаций гостиничного типа, в число которых входят гостиницы различных категорий, хостелы, апартаменты, гостевые дома, мини-отели и другие средства размещения.

Стоимость гостиничного номера зависит от категории гостиницы и типа номера. Средняя стоимость проживания в стандартном номере 3800 рублей в сутки.

На текущий момент в Красноярске под управлением международных сетей работают 3 гостиницы: Hilton Garden Inn Krasnoyarsk (4*), открытие которого состоялось в январе 2014 года и стало значимым событием для гостиничного рынка города, Novotel (4*) и Ibis (3*), которые открылись в ноябре 2015 года в центре города на Театральной площади. Отелей категории 5 звезд в городе нет.

Заполняемость гостиниц Красноярска обеспечивается в первую очередь за счет бизнес-туристов, их доля в общем потоке гостей составляет 82% [5]. Увеличению доли бизнес-гостей содействует как рост деловой активности в Красноярске, так и неразвитость в городе туристической инфраструктуры, отчего в городе не растет турпоток.

Наиболее востребованными являются гостиницы, которые расположены в районах с наиболее развитой инфраструктурой.

Например, такие как «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» и «Сибирь» в Советском районе со стремительно развивающейся местностью, гостиницы «Novotel» и «Ibis», располагающиеся в Центральном районе – комплекс из двух отелей построенные рядом с гостиницей «Красноярск».

При выборе гостиницы, учитывается: близость к музейным и выставочно-деловым центрам, ресторанов и различных кафе, концертно-развлекательным центрам, транспортным развязкам и т.д.

Средний уровень загрузки гостиниц составляет 60%, при средней продолжительности проживания 2-3 дня. Во время проведения в Красноярске крупных мероприятий данный показатель значительно увеличивается. Например, в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» во время Универсиады в 2019 году и Дельфийских игр в 2022 году, загрузка составляла 90-100 %.

1.2 Место службы приёма и размещения в организационной структуре гостиничного предприятия

Основная функция гостиничного предприятия – предоставление временного жилья людям, совершающим рабочие поездки, развлекательные визиты с целью познакомиться с историей посещаемого места и т.д., т.е. туристам. При этом жилье должно быть достаточно комфортабельным и относительно недорогим. Предоставляемое жилье должно оптимально сочетать в себе цену и качество. Идеальной и единой модели менеджмента не существует, однако все решения обусловленные необходимостью удовлетворения потребностей клиентов опираются на строго зафиксированную управленческую иерархию. В основе деятельности любого предприятия, в том числе и гостиничного лежит организационная структура.

Её целями являются:

- разделение труда;
- определение задач и обязанностей сотрудников;

– определение ролей и взаимоотношений, полномочий связывающих высшее руководство с прочими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, т.е. передачи полномочий и задач лицу, принимающему на себя ответственность за их выполнение.

При формировании собственной организационной структуры администрация гостиницы использует элементы различных систем управления. Большое внимание в организационной структуре уделяют специализации, увеличивающей производительность труда и облегчающей управленческий контроль над всеми действиями работников.

Однако имеется и особенность использования её в работе, разделение общей работы на мелкие дробные единицы усиливает необходимость координации деятельности сотрудников, которые вовлечены в отдельные виды операций. Также нужно не забывать то, что результатом чрезмерной специализации может стать понижение мотивации у работников и падение у них интереса к своей работе. Есть и другой процесс – департаментализация, группирующая вместе определённые виды работ для координации деятельности разных сотрудников предприятия. К примеру, в отелях службу приёма и службу ресторанного обслуживания относят к разным департаментам. После того как созданы департаменты для выполнения определённых видов работ, высшее руководство предприятия ставится перед естественным вопросом – какие должны быть полномочия у сотрудников. Вне зависимости от силы централизации в компании появляется необходимость принимать те или иные решения на разных уровнях.

Организационная структура гостиничного предприятия, как и любого другого определяется в зависимости от воздействий внешней среды.

Важную роль при разработке организационной структуры имеет и количество уровней в иерархии рассматриваемого предприятия, когда командные ступени выстраиваются в вертикальный ряд и строится схема взаимоотношений между руководителями и подчиненными.

При этом каждый сотрудник должен знать свое место в организационной структуре, а для эффективного управления требуется чёткое определение обязанностей. Необходимо упомянуть, что надо по возможности пытаться сократить число иерархических уровней, но надо помнить, что из-за этого может увеличиться количество непосредственных подчинений. Следовательно, при разработке организационной структуры гостиничного предприятия необходимо подобрать оптимальную, между количеством командных уровней и количеством прямых подчинений структуру.

Во время разработки структуры предприятия следует учитывать и количество сотрудников, подчинённых данному руководителю или менеджеру. Когда количество подчинённых невелико количество уровней подчинения может увеличиться.

При этом возможность использования управленческих навыков может вообще отсутствовать. И наоборот если у руководителя много подчинённых могут возникнуть трудности с эффективным управлением такого большого количества подчинённых, т.к. приходится в короткий срок решать множество проблем. По этой причине появляется необходимость создавать разные группы отделы и т.п.

В работе гостиничного предприятия могут возникать обстоятельства, которые влияют на количество тех подчинённых, которыми может благополучно руководить один начальник. Для этого может быть несколько причин; характер гостиничного предприятия и его местонахождение, уровень подготовленности и мотивации самих сотрудников, стандарты обслуживания системы взаимосвязи и контроля возможности менеджера и иные причины.

В гостинице предусмотрены следующие основные службы:

- бронирования;
- приёма и размещения;
- безопасности;
- обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Данный набор служб является минимальным для обеспечения предоставления основных гостиничных услуг.

Так как в разных гостиницах в зависимости от размеров и максимально возможного количества гостей количество основных служб разное, то и схема организационной структуры может различаться. Также и их функции могут быть различными. К примеру, службы бронирования и обслуживания в структуре крупных гостиничных комплексов являются самостоятельными структурными подразделениями.

В малых же и средних предприятиях функции бронирования и обслуживания гостей выполняются отдельными сотрудниками службы приёма и размещения или отдела бронирования, который может входить в состав коммерческого отдела. Отдел закупок может быть в подчинении финансового директора. Банкетная служба может быть частью службы питания.

Иногда менеджер службы питания руководит только официантами, а шеф-повар подчиняется непосредственно генеральному директору и т. п.

В зависимости от наличия контакта с гостем службы гостиницы находятся на двух уровнях. На первом уровне расположены службы, сотрудники которых имеют непосредственный контакт с гостями, контактные службы на втором уровне – те, персоналу которых практически нет необходимости контактировать с гостями. В гостиничной индустрии требуется знать разграничение служб, т.к. близость или дальность взаимоотношений с клиентом непосредственно влияет на предъявляемые к персоналу требования.

Сотрудник контактных служб, непосредственно взаимодействующих с гостями, должны обладать следующими качествами:

- коммуникабельность;
- безупречная манера поведения;
- опрятный и привлекательный внешний вид, желательно придерживающийся делового стиля;
- знание этики и психологии общения;
- желательно знание хотя бы одного иностранного языка.

Что касается персонала неконтактных служб, он должен обладать специальным образованием и опытом работы в данной сфере.

1.3 Значение службы приема и размещения в организационной структуре гостиницы

Организационная структура гостиничного предприятия – это функционально-технологическая система, обеспечивающая его деятельность. Основной задачей любого отеля является предоставление гостям услуг самого лучшего качества, а также увеличение процента заполняемости гостиницы. Поэтому каждая служба занимает важное место в системе обслуживания. Но стоит отметить, что служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Структура и численный состав персонала напрямую зависят от категории отеля и номерного фонда.

Служба приема и размещения – это подразделение гостиницы, занимающееся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при выезде, а также оказанием дополнительных услуг.

К основным функциям службы можно отнести:

- продажу номерного фонда;
- организацию встречи гостей, приём и размещение, регистрацию заезда и выезда;
- координацию всех видов обслуживания клиентов;
- умением разрешать конфликтные ситуации;
- обеспечение гостей информацией и предоставление информации руководству о загруженности номерного фонда;
- предоставление платежных документов за оказанные услуги и окончательный расчет с клиентом.

От того, как персонал встретит гостя, зависит во многом первое впечатление об отеле. Поэтому к службе приема и размещения предъявляются определенные требования:

1. Стойка ресепшн должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу.

Если вестибюль отеля весьма большой, то он должен быть оборудован соответствующими указателями или гостей должен встречать персонал отеля, например, портье.

2. Стойка должна быть удобной как для клиентов, так и для работников службы приема и размещения. Ее внешний вид должен соответствовать стилистике и категории гостиницы для создания необходимого впечатления о средстве размещения. В зависимости от формы помещения и дизайнерской задумки, она может быть, например, прямой, полукруглой, угловой, П-образной.

Считается, что прямые и дугообразные идеально подходят для большого и удлиненного пространства, угловые – для небольших помещений. Полукруглая форма ресепшн позволяет сотруднику всегда находиться лицом к посетителю.

Также стойка должна быть оснащена различными информационными материалами и канцелярскими принадлежностями для заполнения анкет, регистрационных карт.

3. Рабочее место сотрудников обязано быть чистым и свободным от посторонних предметов.

Стойка регистрации должна иметь четкое функциональное зонирование – информация для клиентов не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля.

Оборудование и информация для персонала отеля должны быть скрыты от клиентов.

4. Сотрудники данной службы должны быть опрятно одеты в единую униформу и соблюдать профессиональный этикет.

Организационная структура отделов предприятия представляет собой формы взаимосвязи его структурных элементов – подразделений, отделов, служб.

На гостиничном предприятии принято различать службы переднего (front of the house) и заднего (back of the house) планов.

Работники служб переднего плана выполняют линейные функции и активно взаимодействуют с гостями. Они непосредственно заняты обслуживанием – это служба приема и размещения, хозяйственная служба (горничные), служба питания, оздоровительный центр, бизнес-центр.

Работники служб заднего плана практически не контактируют с гостями напрямую и выполняют административные функции. К таким службам принято относить инженерные и технические службы, бухгалтерию, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров и др.

В структуре службы приема и размещения принято также выделять Front Desk (стойка приема и размещения, стойка администратора, портье, Reception) и Front Office. На стойке приема и размещения работают менеджеры приема и размещения (портье), ночные аудиторы, могут быть консьержи, но обычно имеется отдельная стойка консьержей.

Стойку службы приема и размещения условно разделяют на три секции:

- секция регистрации;
- секция кассовых операций;
- секция информации и почты.

В крупных гостиницах функции регистрации, кассовых операций, информации и почты выполняются специальными сотрудниками. В малых гостиницах один, два или три сотрудника выполняют весь технологический цикл обслуживания клиентов.

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя.

Рассмотрим этапы технологического цикла:

- бронирование;
- прием, регистрация и размещение гостей;

- информирование и предоставление услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Первая фаза гостевого цикла – первый контакт гостя с менеджером до прибытия гостя в отель. Чаще всего общение происходит с помощью телефонного звонка, факса или электронного письма. Итогом общения является внесение администратором заявки клиента в журнал бронирования номеров. С этого момента начинается официальное начало гостевого цикла.

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от потенциальных потребителей. Процесс бронирования осуществляется с момента получения заявки на бронирование до момента прибытия гостя в гостиницу с целью поселения.

Вторая фаза – прием, регистрация и размещение гостей.

Гостей, которые прибывают в гостиницу, можно разделить на два типа. Первый тип – это те, кто забранивал места заранее, второй тип – без предварительного бронирования.

При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование.

Администратор уточняет номер заявки и производит регистрацию. От гостя же требуется только подпись в регистрационной карте.

Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени. Администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю.

Анкета в гостинице заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр гостиница сдает в паспортно-визовую службу отдела внутренних дел, второй хранится в паспортном столе гостиницы.

После того, как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере.

После оплаты гость получает второй экземпляр счета – документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. Он включает в себя тариф номера или места, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации.

Третья фаза – предоставление услуг гостям на период проживания в отеле. Для комфорта постояльцев, гостиница должна предоставлять, согласно критерию звездности, определенный объем дополнительных услуг. Любое предприятие, вне зависимости от функциональных характеристик ставит перед собой главную цель – на момент проживания гостей приблизить условия к домашним, создать условия для эффективной работы, отдыха и развлечений.

Четвертая фаза – полный расчет постояльца и оформление выезда.

При выезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные услуги.

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный и безналичный расчет (ваучеры, кредитные карты, перечисления организаций, компаний, с которыми отель заключил определенный договор).

После оплаты своего счета гость сдает ключ. Служба приема и размещения сообщает о том, что гость уехал, а его анкета переводится в картотеку граждан, выехавших из отеля.

Данная служба является основным информационным узлом любого отеля, так как здесь находится текущая информация о пребывающих, проживающих и выбывших гостях, проводимых в отеле мероприятиях, состоянии номерного фонда, гостевых счетов и т.д. Эта информация обрабатывается, распределяется и является основой для координации деятельности других служб, занятых в обслуживании (хозяйственная служба, инженерный отдел, служба питания и др.).

Служба приема и размещения (Front office) наиболее часто контактирует и осуществляет непосредственное взаимодействие с гостями на протяжении всего процесса обслуживания, начиная с момента заселения гостя в отель до

момента его выписки. Эта служба реализует большое число важнейших функций, а ее персонал обычно составляет 10-15% всех работников гостиницы.

В данное подразделение входят: директор службы, менеджер отдела приема и размещения, старшие администраторы, портье, ночные аудиторы, швейцары, кассиры, дворцовые, консьержи, телефонные операторы и др.

Руководит работой службы менеджер отдела приема и размещения (Front office manager). В его обязанности входит: решение всех ситуаций, возникающих между персоналом и гостями; ведение учета и подготовка ответов на письма и жалобы клиентов, поступающих в гостиницу по вопросам приема и размещения; контролирование пропускного и паспортно-визового режима.

Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор, Front Desk manager) обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов, принимая меры к полной и компактной загрузке номерного фонда, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом и гостями.

Старший администратор – обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и клиентами.

Ночные аудиторы (night auditor) выполняют функции портье в ночное время, а также составляют отчет о загрузке гостиницы и средней цене номера (другие показатели) за день, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

Консьержи (concierge) осуществляют персональное обслуживание гостей в гостиницах высшей категории – заказ такси для гостей, столика в ресторане, билетов в театр и т. п.

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.

Швейцар несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей. В отелях высокой категории обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель.

Телефонные операторы - побудка гостей, ответы на различные вопросы клиентов или переключение на сотрудников службы информации, прием входящих и осуществление исходящих звонков по производственным нуждам.

Кассир – контролирует своевременную оплату всех видов услуг, получает оплату за проживание при расчете наличными и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

В малых гостиницах и в гостиницах без звезд работу администратора, портье и кассира может выполнять один сотрудник.

Говоря о культуре поведения гостиничного работника, нельзя пройти мимо особенностей внешней и внутренней культуры человека: внешний вид, умение правильно формулировать и выражать свои мысли, соблюдать служебный этикет. Такими особенностями являются некоторые качества, которыми должны обладать сотрудники службы приёма и размещения: тактичность, воспитанность, коммуникабельность, отзывчивость, естественность, скромность и вежливость.

Соблюдение правил вежливости работниками гостиниц во всех ее звеньях – обязательная составная часть их должностных обязанностей, так как они должны прежде всего позаботиться о госте, его комфортном проживании, предоставить ему необходимые услуги.

Специфика обслуживания в гостинице допускает некоторые исключения из общепринятых форм проявления вежливости. Так, например, швейцар и подносчик багажа не должны при приветствии первыми подавать руку, снимать головной убор, так как тот является принадлежностью форменной одежды,

которая дает понять, что в данное время лицо находится при исполнении своих служебных обязанностей. Швейцары обязаны приветствовать гостя стоя, либо словами приветствия. Находясь на посту, швейцар не имеет права встречать и провожать гостя сидя.

Подносчик багажа, приветствуя гостя, должен сразу же предложить свою услугу поднести его вещи, не дожидаясь просьбы, но не следует вырывать вещи из рук, забирать и нести их без согласия владельца. Сначала нужно вежливо обратиться.

Вещи, забранные из автомобиля, подносчик багажа доставляет в конкретный номер, не перепоручая выполнение этой услуги никому.

При отсутствии проживающего, с ведома горничной, заносит вещи в номер, убеждается, что горничная закрыла номер на ключ, и, дождавшись проживающего, уходит на своё рабочее место. В случае отсутствия проживающего о выполненной услуге докладывает дежурному администратору или работнику службы безопасности и действует по их указаниям.

Правила вежливости обязывают гардеробщика гостиницы помочь гостю раздеться или одеться, при этом сначала внимание оказывают женщине, старшему по возрасту мужчине, особое внимание – больному человеку или инвалиду.

Персонал группы приема и размещения (администраторы, портье, кассиры) в абсолютном большинстве гостиниц состоит из женщин.

Их работа связана с заполнением документов, ведением записей, которую удобней всего выполнять сидя, но высокая культура обслуживания обязует встречать и приветствовать гостя стоя, подчеркивая особое внимание к нему. Сидячая работа может быть организована только тогда, когда сидят обе стороны: и гость, и сотрудник.

Поскольку часто у стойки ресепшн может оказаться одновременно несколько посетителей, сотрудникам нужно стараться уделить внимание всем, не оставив никого в стороне. В таких случаях необходимо, чтобы другие работники службы незамедлительно оказывали внимание ожидающему гостю.

Беречь время клиента – одно из основных проявлений вежливости в гостиничном бизнесе.

Сразу же при размещении гостю необходимо рассказать краткую информацию о правилах проживания в отеле, о предоставлении услуг и проинструктировать его о действиях в случае возникновения пожара или иного стихийного бедствия.

Как правило, униформа сотрудников службы приема – это одежда в классическом стиле, выполненная в соответствии с гостиничными требованиями и особенностями отеля.

Она должна не только подчеркивать стиль гостиницы, но и быть удобной, красивой и современной, чтобы персонал мог носить ее с удовольствием, ведь когда человек доволен своим внешним видом и чувствует себя комфортно, он чаще улыбается и выполняет свои должностные обязанности на должном уровне.

Помимо индивидуальной униформы для каждого отеля все гостиничные предприятия имеют основные общие стандарты обслуживания, которых придерживаются все сотрудники гостиницы, а в первую очередь – работники службы приема и размещения. Придерживаясь этих стандартов в обслуживании, к сотрудникам службы приема предъявляются следующие требования:

1. Быстрота обслуживания (всегда быть готовым предложить помощь гостям; немедленно реагировать на требования гостей).

2. Точность исполнения пожелания гостя (гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного выполнения и удовлетворения).

3. Предвосхищение желаний гостей (необходимо уметь предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят, знакомиться с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение).

4. Дружелюбие и вежливость (следует устанавливать зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, за любое неудобство приносить гостю свои извинения).

5. Внимательность (дать гостю понять, что он замечен, даже если в этот момент вы заняты, и быть предельно внимательным).

Также, существуют общие правила, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене работников службы приема и размещения:

1. Униформа должна быть всегда в хорошем состоянии, чистой и выглаженной.

2. Ношение форменной одежды включает в себя обязательное ношение именного значка, который должен быть разборчивым для прочтения.

3. Ювелирные украшения должны быть неброскими и сведены к минимуму.

4. Работники, контактирующие с гостями, обязуются носить закрытую черную обувь без украшений.

5. Рубашки и пиджаки нужно застегивать на все пуговицы, а содержимое карманов одежды не должно искажать ее форму.

6. В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперсперантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.

7. Если у девушки волосы длиннее плеч, их нужно закреплять резинкой или заколкой.

Форма подразумевает у женщин чулки нейтрального или черного цвета. Каблук женской обуви не должен превышать 5 см. Макияж должен быть неярким, а ногти – ухоженными, короткими, с маникюром.

8. Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды – ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями). Форма подразумевает у мужчин – носки черного цвета или в тон форменных брюк.

Особые требования к сотруднику службы приема и размещения предъявляются в области конфиденциальности. Он обязан соблюдать конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая форму оплаты, номера комнат, сроки проживания, личную информацию о госте.

Работнику службы приема и размещения также необходимо иметь:

1) Знание расположения служб гостиницы, режима работы и общей информации об услугах, предоставляемых гостиницей и ее подрядчиками, а также общей информации о городе (населённом пункте местонахождения гостиницы), транспорте, работы банков, магазинов, служб сбыта.

2) Терпение – жалобы и комментарии нужно выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству службы для принятия соответствующих мер, никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию.

3) Ответственность – в случае жалобы нельзя обвинять другие службы, отделы или лица, рекомендуется брать ответственность за решение проблемы на себя.

4) Толерантность к религиозным, национальным и иным специфическим проявлениям со стороны гостей, если они не затрагивают аналогичных чувств других гостей и не являются провокационными, террористическими действиями.

Кроме того, очень важным моментом работы сотрудника приема является забота о порядке и тишине. Работник гостиницы должен уметь в вежливой форме предупредить гостя о правилах проживания и их соблюдении, пресечь различные проявления таких нарушений.

Уезжая из гостиницы, гости прощаются с персоналом, благодарят за гостеприимство. Работник гостиницы в свою очередь обязан поблагодарить гостя за посещение гостиницы, пожелать ему доброго пути и предложить выбрать данную гостиницу для проживания в его следующий приезд.

Правила вежливости для персонала гостиниц предусматривают надлежащее отношение к личным вещам проживающих. Невежливо

переставлять или перекладывать личные вещи отсутствующего гостя, открывать чемоданы и сумки, рассматривать и тем более примерять вещи гостей. Продукты питания, вино, сигареты должны быть неприкосновенными.

Корректность – одна из форм взаимоотношений между людьми, предполагающая умение при любых ситуациях держать себя в соответствии с общепринятыми правилами приличия. Корректность особенно необходима в случаях неблагоприятных взаимоотношений между людьми. Она помогает при любых условиях сохранить достоинство каждой из сторон.

В гостинице возникают ситуации, когда приезжие могут показывать свое пренебрежительное отношение к обслуживающему персоналу, к администратору, к горничной, официанту как к зависимой категории людей. Однако в этой ситуации необходимо учитывать специфику сферы обслуживания. Остаться корректным и здравомыслящим – значит сохранить свое достоинство.

Сотрудник СПиР по роду деятельности оказывается объектом наблюдения различных людей. Поэтому контролю за манерами поведения обслуживающего персонала и воспитанию хороших манер следует уделять особое внимание.

Гостиничный работник обязан следить за своей походкой, манерой сидеть, говорить и одеваться, вставать, поворачиваться и быть в то же время естественным и легким в любой обстановке, при любых обстоятельствах.

Работникам гостиниц не положено сидеть в холлах, в коридорах, в местах отдыха проживающих. Для этого персонал имеет служебные комнаты, где можно отдохнуть, побеседовать с коллегами, обсудить служебные вопросы.

Культура речи – это умение выражать свои мысли ясно, четко, точно, грамматически правильно, в вежливой форме и надлежащим тоном. Для сотрудников службы приема и размещения она является важной составляющей в работе с гостями.

Наиболее характерные и важные для гостиничной профессии правила культуры речи сводятся к следующему:

– умению выслушать собеседника до конца, не перебивая и не задавая вопросов;

– умению быть находчивым, не молчать, когда гость ждет ответа, отвечать точно, спокойно, вежливо, конкретно и немногословно (при необходимости разрешить ситуацию следует обратиться к соответствующему должностному лицу, извинившись за некомпетентность, а в отдельных случаях повременить с ответом до решения вопроса);

– отвечая собеседнику, поддерживая зрительный контакт, а не в сторону, быть внимательным и приветливым (совершенно недопустимо в момент беседы причесываться, чистить ногти, смотреть в зеркало, жевать, трогать руками собеседника, похлопывать его по плечу);

– не повышать голоса, уметь регулировать его силу звука, говорить сдержанно, учитывая место и время беседы (работникам группы приема - не слишком громко, но так, чтобы гость хорошо слышал; на этаже: в дневное время - не очень громко, в вечернее и ночное - тихо);

– не замечать, не подчеркивать ошибок собеседника, тем более дефектов речи, связанных с физическими недостатками, неправильностью акцента, обусловленного национальной принадлежностью;

– говорить на родном языке четко, не торопясь, не глотая слов, но и не растягивая их;

– не задавать гостю вопросов ради любопытства, помня, что назойливость - признак низкой культуры;

– не беседовать с коллегами по работе в присутствии гостя о своих личных и служебных делах, не имеющих к нему отношения.

Из всего сказанного выше можно сделать вывод, что служба приема и размещения – это лицо гостиницы, ее главный «нервный» центр. К сотрудникам этой службы предъявляются самые высокие требования, так как встречать, обслуживать и провожать гостя – это особое искусство. Именно они являются первыми и последними людьми, с которыми контактирует гость во время своего пребывания в гостинице. Эти люди должны быть не только

мастерами своего дела, которые обладают высоким профессионализмом, нужными знаниями и навыками для общения с гостями, но и соответствовать уровню гостинице своим внешним видом.

1.4 Особенности общения работников службы приема и размещения с гостями и этика обслуживания

При выборе гостиницы клиенты обращают внимание прежде всего на безопасность, стабильность, доступность услуг, как и на оперативность их оказания, культуру поведения сотрудников. Гостиница не должна быть просто местом, где можно переночевать и перекусить, она должна создавать атмосферу домашнего уюта и становиться на время «домом», где гостей ждёт комфорт и покой. Гости должны чувствовать себя хозяевами положения, а не быть просителями.

В индустрии гостеприимства человеческий фактор играет весьма важную роль. Он является одним из наиболее важных ресурсов гостиничного предприятия. При наборе и обучении сотрудников, вступающих в непосредственный контакт с клиентами, необходимо особо учитывать профессиональное владение техниками делового общения. Подготовка персонала гостиниц и ресторанов должна основываться также на изучении социальной психологии делового этикета и этики.

Здесь стоит отметить понятие «культура обслуживания». Под культурой сервиса понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, которые проявляются в работе тех, кто обслуживает клиентов. Культура обслуживания Novotel Krasnoyarsk Center направлена на обслуживание клиентов на основе выработки определённых правил, процедур практических навыков и умений.

Сейчас культура обслуживания понимается как совокупность правил вежливости этика поведения.

Но это понятие необходимо рассматривать намного шире – во всех проявлениях составляющих его элементов. Основами культуры обслуживания являются:

- безопасность при обслуживании;
- эстетика интерьера и создание комфортных условий обслуживания;
- знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания;
- знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;
- знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей;
- наличие достаточного количества оборудования и инвентаря для оказания услуг и др.

Культуру сервиса можно разделить на несколько аспектов – психологический, эстетический, этический и организационно-технологический. Психологическая культура сервиса – это уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников сферы обслуживания для учета индивидуально-психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания.

Работник-сангвиник успешно обслуживает клиентов, однако ему непросто выполнять монотонные и однообразные операции. Работник-холерик подходит для обслуживания большого количества гостей, но плохо владеет собой особенно в напряжённых и конфликтных ситуациях.

Работник-флегматик выдержан уравновешен, однако плохо работает в быстром темпе что может вызывать у гостей раздражение. Работник-меланхолик доброжелателен отзывчив старается избегать конфликтов, однако медлителен и обидчив.

Сотрудники контактных служб гостиницы со стороны наблюдают за поведением клиента. Знание последовательности совершения заказа позволяет им активно воздействовать на гостей и использовать наилучшую психологическую тактику обслуживания. Ей свойственны три этапа.

На первом этапе следует овладеть вниманием гостя, вызвать у него интерес к предлагаемой услуге. На втором этапе задачей персонала контактной зоны – умело стимулировать решения клиента воспользоваться услугой. Третий этап – завершение процесса оформления гостиничной услуги. Не стоит задерживать клиента при окончательном оформлении документации.

Этическая культура сервиса – это уровень этических знаний моральных принципов и нравственных навыков, которые проявляются в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов.

Эстетическая культура сервиса – это уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов. Сюда относятся техническая эстетика и дизайн мест общего пользования номерного фонда, рекламные пиктографические и информационные объявления и указатели внутри здания гостиницы, а также на её территории, внешнее оформление служебных помещений и рабочих мест обслуживающего персонала, внешний вид работников отелей.

Организационно-технологическая культура сервиса – это степень упорядоченности процесса обслуживания клиентов. Обслуживание в номерах является частью общей атмосферы гостеприимства. Оно включает в себя тщательную уборку номеров, обслуживании питанием и напитками в номере, чистку одежды и обуви, побудке гостей, доставке постояльцам их корреспонденции и т.п.

Стоит также рассмотреть наиболее распространённые варианты соприкосновения сотрудников контактных служб гостиницы с клиентами на примере службы приёма и размещения. Персонал именно этой службы первым вступает в контакт с гостями. Они имеют наиболее тесный контакт с гостями отеля и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение к клиентам;

- хороший внешний вид одежда причёска;
- старательность доброжелательность внимательность.

Персоналу службы приёма и размещения следует придерживаться элементарных правил при приёме гостей и осуществлении продажи номеров:

- улыбаться;
- установить и поддерживать визуальный контакт;
- по возможности называть гостя по имени и отчеству;
- быть вежливым доброжелательным знающим своё дело деловитым;
- предложить размещение в хорошем номере и постараться продать его;
- делать аккуратные разборчивые записи;
- поддерживать опрятный и ухоженный внешний вид;
- выполнять все обещания.

Предложение выбора номера – основная процедура процесса поселения и продажи. Её необходимо продумать и спланировать. Чтобы создать у клиента благоприятное впечатление, дежурному администратору нужно досконально знать свой гостиничный продукт и рекламировать его, подчёркивая преимущества. Гость как правило даёт несколько намёков на то что бы его устроило во время проживания. Некоторые данные могут быть уже известны из карточки бронирования.

Помимо физических характеристик номера стоит рассказать гостю и о других преимуществах.

Политика некоторых отелей – предложить клиенту на выбор несколько номеров на выбор. После того, как гость прослушает информацию о нескольких предложенных на выбор номерах, он даст понять, что предпочитает тот или иной номер.

Когда гость выбрал определённый номер, его просят заполнить регистрационную карточку или анкету. Дежурный администратор может отметить одобрение номера гостем. По окончании регистрации администратор может рассказать гостю о ценах в отеле и имеющихся удобствах. Обычно гости с интересом воспринимают такую информацию.

Перед тем как гость отправится в номер, дежурный администратор должен поблагодарить его за выбор именно этой гостиницы и проявить неподдельный интерес к тому, чтобы сделать пребывание клиента как можно более приятным. В некоторых отелях принято звонить гостю в номер вскоре после заселения, чтобы убедиться, что его всё устраивает.

Администратор должен быть терпелив и последователен, обсуждая с прибывшими клиентами отсутствие свободных номеров. Поселение гостя на глазах у того, кому в размещении отказывают, может быть очень неудобным и нетактичным. На случаи, когда в отеле отсутствуют свободные номера, в службе приёма и размещения должны быть телефоны расположенных вблизи аналогичных гостиниц. Следует сделать всё возможное, чтобы гости в будущем не отвергли данный отель. Дополнительная забота о прибывших гостях может создать атмосферу заботливости и доброжелательности и положительно запомниться клиентам.

Итак, по первой главе можно сделать вывод что служба приёма и размещения – это первое подразделение, с которым общается прибывший гость. Впечатления, полученные от общения со службой во многом формируют отзывы гостей в целом о качестве сервиса в отеле.

Основные функции службы приёма и размещения – регистрация прибывающих гостей, оформление номеров, поселение клиентов, окончательный расчёт при выезде, а также предоставление гостям различных дополнительных услуг. Через данную службу осуществляется связь гостей с любыми другими службами гостиницы.

С тех пор как появились гостиницы, их роль как средств размещения осталась прежней, однако уровень комфорта и гостеприимства вырос. Также увеличился перечень предоставляемых услуг, службы гостиницы постоянно совершенствуются, чтобы улучшить качество обслуживания и удовлетворить потребности гостей.

Для того чтобы гость стал постоянным клиентом отеля, от его сотрудников требуется не малое участие. От усилий всех членов рабочего

коллектива и их согласованных действий зависит успех всего процесса обслуживания гостя.

Службу приёма и размещения зачастую называют сердцем или нервным центром отеля, так как с ней в большей степени контактирует гость и именно туда он чаще всего обращается за услугами или информацией. Для общей положительной оценки работы гостиницы большое значение имеет первое благоприятное впечатление. Отрицательное впечатление от службы заставит гостей с настороженностью относиться и к другим службам.

1.5 Характеристика сети «Ассор»

На сегодняшний день гостиница «Novotel Krasnoyarsk Center» является одной из лучших в Красноярске, она входит в международную сеть «Novotel» (Novotel – французская гостиничная сеть, входящая в группу компаний Ассор. Представляет собой стандартизированные отели верхнего сегмента среднего класса). Сеть включает около четырёхсот гостиниц в шестидесяти странах мира. Гостиницы «Novotel» составляют 15% отелей высокого и среднего уровня компании «Ассор». Отели Новотель располагаются, преимущественно, в крупнейших мегаполисах мира, бизнес-центрах и туристических направлениях. Также существуют резорт-гостиницы под брендом Новотель (Novotel), расположенные на популярных курортах.

Первый отель Novotel был открыт в 1967 году во французском городе Лилле и включал 62 однотипных номера площадью 25 м². В отеле также имелись залы для проведения совещаний и встреч, бассейн и парковка.

На конец 2011 года сеть объединяла 394 гостиницы на 74 117 номеров:

- Европа: 260 отелей в 23 странах;
- Азия и Океания: 91 отель в 14 странах;
- Северная Америка: восемь отелей в двух странах;
- Южная Америка: 194 отеля в 16 странах;
- Африка и Ближний Восток: 145 отелей в 28 странах.

Гостевые комнаты в отелях сети Novotel являются однотипными, выполненными в определённом стандарте. За время существования сети сменилось несколько поколений стандартов комнат: Harmony, Novation, и стандарт Next, введенный в 2012 году. В отелях также стандартизируется набор предоставляемых услуг, рестораны и бары. В отличие от комнат, где стандарт един, для вновь открывающейся гостиницы доступен выбор из нескольких вариантов концепции ресторана и бара. Дизайн публичных зон, а также залов для проведения встреч, фитнес-центров, бассейнов, террас не стандартизируется.

В 1992 году был открыт первый отель в России — «Новотель Москва, аэропорт Шереметьево» (англ. Novotel Moscow Sheremetyevo Airport). В июне 2012 года гостиница отметила своё двадцатилетие.

На 2017 год сеть в России насчитывает семь гостиниц:

- Новотель Москва, аэропорт Шереметьево;
- Новотель Москва Киевская;
- Новотель Москва Центр;
- Новотель Москва Сити;
- Новотель Санкт-Петербург Центр;
- Новотель Екатеринбург Центр;
- Новотель Архангельск;
- Новотель Красноярск Центр;

2 Анализ организации работы службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center» - изъято

3 Рекомендации и мероприятия по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Novotel Krasnoyarsk Center» - изъято

ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. М. : ИНФРА-М, 2015. 229 с.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.
5. Гостиничное дело: словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.]; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
6. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
7. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице // Студенческая библиотека – 2019 - URL: https://studbooks.net/682334/turizm/zadachi_funksii_otdela_bronirovaniya_otelya_p_ravila_rezervirovaniya_nomerov_uslug_gostinitse (дата обращения 03.05.2022)
8. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
9. 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.

10. Кривоносов А. Д. Основы теории связей с общественностью: учебник и практикум для бакалавриата / А.Д. Кривоносов, О.Г. Филатова, М.А. Шишкина – Санкт-Петербург, 2014. – 384 с.
11. Крестьянова, Е. Н. Корпоративная культура : методические указания / Е. Н. Крестьянова, Ю. А. Левашева, Т. В. Филатов. — Самара : СамГАУ, 2019. — 24 с.
12. Культура поведения персонала службы приема и размещения // Stodwood.net – Учебные материалы онлайн – 2017 – URL: https://studwood.net/1074533/menedzhment/kultura_povedeniya_personala_sluzhby_priema_razmescheniya (дата обращения 29.04.2022)
13. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
14. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.
15. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва: Издательство «КноРус, 2020. – 226 с.
16. Новотель Красноярск Центр // Официальный сайт гостиницы Novotel Krasnoyarsk – 2022 – URL: <https://novotel-krasnoyarsk-tsentru.ru/hotel/su/> (дата обращения 14.05.2022)
17. Обзор гостиничного рынка 2021 г. и прогнозы 2022 г.// Центр международной торговли [сайт] – 2021 – URL: <https://corp.wtcmoscow.ru/services/international-partnership/analytics/obzor-gostinichnogo-rynka-2021-i-prognozy-2022/> (дата обращения 15.05.2022)
18. Оборудование службы приема и размещения // Архив студенческих работ Vuzlit [сайт] – 2018. – URL: https://vuzlit.com/2320728/oborudovanie_sluzhby_priema_razmescheniya (дата обращения 15.05.2022)

19. Организация деятельности предприятий туристской индустрии : учебно-методическое пособие / составитель А. С. Гусак. — Донецк: ДОНАУИГС, 2020. — 464 с.
20. Организация работы службы приема и размещения – Текст: электронный // Лекционный материал для студентов Studopedia.ru [сайт] - 2020 – URL: https://studopedia.ru/1_31454_organizatsiya-raboti-sluzhbi-priema-i-razmeshcheni-ya.html (дата обращения 19.05.2022)
21. Отели группы Accor Hotels // Accor Live Limitless – 2022 – URL: <http://www.accorhotels.com/ru/brands/index.shtml> (дата обращения 06.05.2022)
22. Отель Novotel. Модуль бронирования // Accor Live Limitless – 2022 – URL: <http://www.novotel.com/ru/hotel-3328-novotel-moscow-centre/index.shtml> (дата обращения 05.05.2022)
23. Сальникова Л.С. Репутация в российском бизнесе: технологии создания и укрепления: учебное пособие / Л.С. Сальникова – Москва : Вершина, 2015 – 216 с.
24. Современное состояние рынка гостиничных услуг // Stodwood.net – Учебные материалы онлайн – 2017 – URL: https://studwood.net/2183374/ekonomika/sovremennoe_sostoyanie_rynka_gostinichnyh_uslug_rossii_perspektiva_razvitiya (дата обращения 5.05.2022)
25. Средняя стоимость проживания в гостиницах Красноярска // Агрегатор бронирования отелей Hotels.ru – 2022. – URL: <https://101hotels.com/main/cities/krasnoyarsk> (дата обращения 15.05.2022)
26. Тельных В.В. Рынок туристских услуг Красноярского края: Тенденции и особенности развития / В.В. Тельных // Журнал Фундаментальные исследования. – 2019 –№ 2. – С. 26-31.
27. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2021. – 297 с.
28. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2021. – 336 с.

29. Утнасунов, Э. Э. Оценка состояния рынка гостиничных услуг РФ и его основные тенденции / Э. Э. Утнасунов. // Журнал молодой ученый. – 2021. – № 16 (358). – С. 196-200.

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

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

32. Чем отели удивят постояльцев в новогодние праздники? // Портал про гостиничный бизнес ProHotel – 2017 URL: <http://tyumen.prohotel.ru/article-172008/0/> (дата обращения 28.04.2022)

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
« 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 работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования
примере гостиницы «Novotel Krasnoyarsk Center»
тема

Руководитель М. Д. Батраев 14.06.2022 доцент, канд.техн.наук М. Д. Батраев
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник Н. В. Калашников 14.06.2022 Н. В. Калашников
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер М. Д. Батраев 14.06.2022 М. Д. Батраев
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022