

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

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев
подпись инициалы, фамилия

«__» _____ 20 __ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Анализ работы службы приёма и размещения и пути её совершенствования на
примере гостиницы «Снежная сова»

тема

Руководитель _____
подпись, дата

доцент, канд. техн. наук
должность, ученая степень

А.М. Тимофеева
инициалы, фамилия

Выпускник _____
подпись, дата

Ю.П. Долюк
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

подпись, дата

А.М. Тимофеева
инициалы, фамилия

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы организации работы службы приёма и размещения	5
1.1 Технологический цикл и этапы обслуживания гостей.....	5
1.2 Роль и значение службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы	10
1.3 Технология и организация деятельности службы приёма и размещения	14
1.4 Требования к обслуживающему персоналу и этика обслуживания клиентов	26
2 Анализ организации деятельности службы приёма и размещения в гостинице «Снежная сова».....	35
2.1 Общая характеристика деятельности гостиницы «Снежная сова»	35
2.2 Организация работы службы приёма и размещения в гостинице «Снежная сова»	44
2.3 Информационные технологии в деятельности службы приёма и размещения гостиницы «Снежная сова»	56
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы приёма и размещения в гостинице «Снежная сова»	63
Заключение	74
Список использованных источников	76
Приложение А Документы, регламентирующие правовой статус гостиницы «Снежная сова»	80
Приложение Б Организационная структура гостиницы «Снежная сова»	82
Приложение В Электронная анкета гостя	83

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время гостиничный бизнес занимает ведущее место в экономике многих стран и имеет большое социальное значение. Он развивается со значительной скоростью и обладает большим потенциалом, даже несмотря на нестабильную экономическую и политическую ситуацию. Развитие гостиничного хозяйства в России в настоящий период тесно связано с увеличением внутреннего туризма, с освоением высоких стандартов качества обслуживания, с расширением предлагаемых услуг, внедрением новых информационных и инновационных технологий. В свою очередь это приводит к увеличению спроса на доступные, комфортабельные и современные гостиницы с высоким уровнем сервиса.

Немаловажную роль для гостиничного предприятия играет качественное обслуживание клиентов и максимальное удовлетворение их потребностей, благодаря этому у гостей формируется лояльность и хорошее впечатление о гостинице в целом. Также от удовлетворённости постояльцев будет зависеть посетят ли они гостиницу вновь, оставят ли положительный отзыв, порекомендуют ли её своим друзьям и знакомым, что в совокупности отразится на имидже, прибыльности и конкурентоспособности предприятия.

Актуальность данной работы заключается в том, что служба приёма и размещения является одной из важнейших в структуре гостиничного предприятия. Она представляет собой некоторый центр, ведь именно с ней взаимосвязаны все службы отеля, а от грамотной организации работы данной службы будет зависеть бесперебойное функционирование всего предприятия. Кроме того, качественный сервис во многом обусловлен работой персонала службы приёма и размещения, так как именно он первым встречает гостей и находится в постоянном контакте с ними.

Объектом данного исследования служит гостиница «Снежная сова».

Предметом исследования является служба приёма и размещения в гостинице «Снежная сова».

Цель написания бакалаврской работы состоит в том, чтобы проанализировать работу службы приёма и размещения и найти пути её совершенствования на примере гостиницы «Снежная сова».

Для того чтобы достичь поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы организации работы службы приёма и размещения;
- провести анализ организации деятельности службы приёма и размещения в гостинице «Снежная сова»;
- разработать рекомендации по совершенствованию деятельности службы приёма и размещения в гостинице «Снежная сова».

Чтобы решить данные задачи будут применяться такие научные методы исследования, как: изучение необходимой литературы и документов, наблюдение, описание, сравнение, анализ и синтез.

В качестве источников получения информации для написания работы будут использованы печатные издания, учебные пособия, научные статьи, нормативные документы и электронные ресурсы.

Данная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Она включает в себя 83 страниц, 9 рисунков, 12 таблиц и 3 приложения. Список литературы содержит 28 использованных источников.

1 Теоретические основы организации работы службы приёма и размещения

1.1 Технологический цикл и этапы обслуживания гостей

Под термином «технология» понимают совокупность различных методов, приёмов и средств, необходимых для решения имеющихся задач. Также технология включает в себя режим работы, последовательность процедур и операций в сочетании с применяемыми средствами, оборудованием, материалами и инструментами, скоординированных процессом организации и управления.

Технология обслуживания в сфере гостиничного бизнеса является важным фактором, который влияет на качество процесса обслуживания, на финансовую и экономическую эффективность деятельности предприятия, а также на процесс управления гостиницей.

В сфере гостеприимства технологический процесс определяется технологическим циклом обслуживания клиентов, который представляет собой период обслуживания клиентов с момента обращения ими в гостиницу любым из способов и до оплаты гостиничного счёта и их отъезда из гостиницы.

Технологический цикл обслуживания условно делится на четыре этапа, рисунок 1.

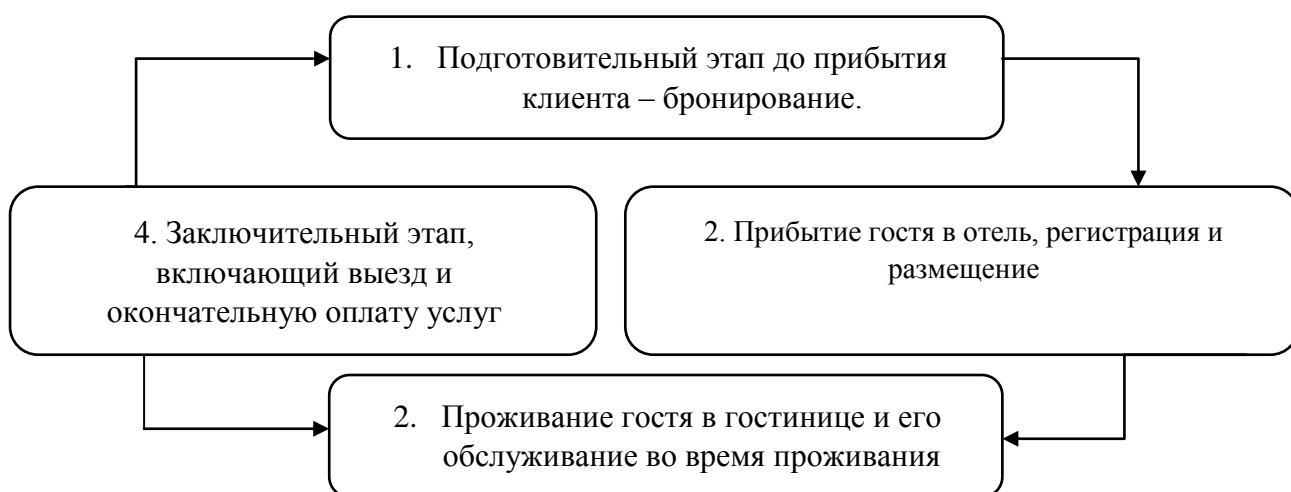


Рисунок 1 – Технологический цикл обслуживания гостей

На первом этапе потенциальный клиент выбирает гостиничное предприятие в зависимости от отзывов, оставленных в интернете, мнения и опыта знакомых, от предыдущего опыта проживания в данном отеле, месторасположения и наличия необходимых услуг, различных акций, скидок и программ лояльности.

Так как первая фаза цикла начинается с общения клиента с сотрудниками службы приёма и размещения или службы бронирования, то персонал также может повлиять на выбор клиента, подробно рассказав о преимуществах гостиницы, о номерах и их оснащённости, о наличии и стоимости услуг, о различных бонусах и способах оплаты.

Существует несколько источников, из которых гостиничное предприятие получает заявки на бронирование номеров:

- туристические компании, агентства, организации и фирмы, которые сотрудничают с данной гостиницей;
- телефонные заявки на бронирование;
- почта и электронные письма;
- интернет-системы бронирования;
- электронный сайт гостиницы.

После получения заявки на бронирование и общения с клиентом, сотрудник вносит заявку в журнал регистрации бронирования номеров или в автоматизированную систему управления (АСУ), где указываются личные данные и пожелания клиента. Затем гостиничное предприятие начинает подготовку к встрече гостя, а перед его заселением производят уборку и проверку подготовленности номера.

Второй этап технологического цикла может начинаться со встречи гостя в аэропорту, железнодорожном или автовокзале, так как клиент может воспользоваться услугой трансфера. По прибытии в гостиницу сотрудники службы приёма и размещения встречают и приветствуют гостей, помогают с багажом, после чего начинается процесс регистрации и размещения.

Регистрация и заселение гостей осуществляется строго при предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Необходимо предъявить один из следующих документов:

- паспорт гражданина РФ;
- свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации, для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

Заселение в гостиницу граждан, не достигших 14 лет, осуществляется на основании документов сопровождающих их родителей, усыновителей, опекунов или сопровождающих лиц, при условии наличия нотариально заверенного согласия законного представителя, а также свидетельства о рождении.

Несовершеннолетние граждане, достигшие 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей могут заселиться на основании документов, удостоверяющих личность, и нотариально заверенного согласия законных представителей [17].

Порядок регистрации и миграционный учёт иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиницах России регулируется и осуществляется на основании Федерального закона № 109-ФЗ «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 и Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (ред. от 26.05.2021) «О порядке осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

В соответствии с данными документами гостиничное предприятие выступает принимающей стороной и осуществляет миграционный учёт граждан на территории России. Для постановки на миграционный учёт иностранному гражданину необходимо предъявить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;

- визу (при её наличии);
- миграционную карту.

Иностранным гражданам, являющихся лицами без гражданства, необходимо предъявить один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Персонал службы приёма и размещения заполняет уведомление о прибытии по установленной форме в двух экземплярах, проверяет документы гостя, снимает необходимые копии документов, после чего возвращает их иностранному гражданину. Затем администрация гостиницы обязана в течение одного рабочего дня, следующего за днём прибытия иностранного гражданина в место пребывания, предоставить один из экземпляров уведомления о прибытии с копиями необходимых документов в органы миграционного учёта для постановки данного гражданина на миграционный учёт. Уведомление о прибытии может быть передано лично представителем гостиницы, через многофункциональный центр, организацию федеральной почтовой связи или через специализированные электронные сервисы.

Органы миграционного учёта ставят отметку о приёме уведомления и возвращают отрывную часть уведомления с проставленной отметкой администрации гостиницы, которая, в свою очередь, передаёт его иностранному гостю.

По прибытии гость заполняет регистрационную анкету, в которой указываются:

- наименование гостиницы или другого средства размещения;
- даты заселения и отъезда гостя;
- личные и паспортные данные;
- адрес и место жительства;

- контактные данные;
- номер комнаты;
- подписи администратора и гостя.

Регистрационная карта представляет собой документ, принадлежащий гостинице и являющийся договором между гостем и объектом размещения. Все данные, отражённые в данной анкете, должны быть подтверждены подписью клиента.

По завершении регистрационных действий персонал проверяет необходимую документацию, рассказывает гостю об условиях проживания в отеле, информирует об услугах и времени работы различных служб, отвечает на возникшие вопросы, оговаривает стоимость и производит предварительный расчёт. Постоялец получает ключ от номера и может проследовать в него, а в некоторых средствах размещения гостю также может быть предложена экскурсия по отелю.

Начинается третий и главный этап технологического цикла – проживание гостя и его обслуживание. Гостиничное предприятие помимо основных услуг предоставляет различный спектр дополнительных услуг, которые способствуют комфортному пребыванию гостя и обеспечивают доход гостиницы. За получением той или иной услуги, постояльцы чаще всего обращаются в службу приёма и размещения, поэтому персонал данной службы должен быть компетентным, координировать работу всех остальных служб, решать любой вопрос клиента и находить индивидуальный подход. От эффективности работы всех служб гостиницы будет зависеть удовлетворённость гостя, а соответственно и имидж предприятия.

Заключительный этап включает выезд гостя и окончательную оплату гостиничных услуг. На данном этапе производится сдача номера и проводится осмотр на предмет сохранности материальных ценностей, полный расчёт за проживание и предоставленные дополнительные услуги, и отъезд гостя. Во время расчёта необходимо проверить всю информацию и правильность начисления сумм. Далее правильность счёта подтверждается подписью

клиента, счёт печатается в нескольких экземплярах, заверяется подписью администратора-кассира, и ставится печать предприятия.

Персонал службы приёма и размещения после выписки гостя переводит номер в статус свободного и сообщает административно-хозяйственной службе об отбытии клиента для проведения уборки номера, а также информирует службу бронирования для дальнейшей продажи номера.

Таким образом, служба приёма и размещения взаимодействует с гостями и другими службами гостиничного предприятия на протяжении всех этапов технологического цикла обслуживания.

1.2 Роль и значение службы приёма и размещения в организационной структуре гостиницы

Для эффективной и качественной работы любого отеля необходимо иметь функциональную и грамотно сформированную организационную структуру. Она представляет собой взаимоотношения уровней управления, функциональных служб и производственных подразделений в той форме, которая позволяет предприятию достигать основной цели наиболее продуктивным способом. Кроме того, организационная структура отражает в себе обязанности и полномочия, возложенные на каждого сотрудника гостиницы.

Организационная структура гостиничного предприятия устанавливается в зависимости многих факторов, в том числе от назначения и категории гостиницы, её месторасположения, размера номерного фонда, сегмента потребителей, ассортимента предоставляемых услуг и многого другого. Каждый отель имеет свои отличительные особенности организационной структуры, однако любая гостиница будет состоять из различных подразделений и служб.

Служба приёма и размещения является первой службой отеля, с которой встречается гость, а персонал данной службы взаимодействует с клиентом на протяжении всего технологического цикла его обслуживания.

Для гостиницы важно произвести положительное первое впечатление на гостей, оно непосредственно формируется из общения с сотрудниками службы приёма и размещения, поэтому очень важно проявлять максимальное внимание и любезность к каждому гостю. От сложившегося мнения постояльца в дальнейшем будет зависеть репутация гостиничном предприятии в целом.

Помимо встречи и приёма гостей, персонал данной службы занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, регистрацией и размещением гостей, ведёт необходимую документацию, информирует постояльцев по возникшим вопросам, отвечает на телефонные звонки, контролирует состояние номерного фонда, производит расчёты с клиентами, предоставляет дополнительные услуги и организует отъезд.

Сотрудники службы приёма и размещения имеют различные обязанности, а штат и их количественный состав зависят от вместимости гостиницы и её категории. Состав данной службы может включать следующих сотрудников:

- менеджер службы;
- администратор;
- портье;
- администратор-кассир;
- ночной аудитор;
- администратор по бронированию;
- консьерж;
- швейцар;
- подносчик багажа.

Весь персонал службы приёма и размещения напрямую участвует в технологическом цикле обслуживания клиентов.

Взаимосвязь службы приёма и размещения с другими службами гостиницы

В службе приёма и размещения вся поступающая информация обрабатывается и направляется в другие службы гостиницы, которые занимаются обслуживанием клиентов, поэтому от слаженной работы данного подразделения будет зависеть эффективность работы всего гостиничного предприятия.

Большинство видов услуг, предоставляемых гостиничным предприятием, требует координации между всеми его службами. Для того чтобы обеспечить бесперебойную работу всех отделов, персонал стойки регистрации должен обладать хорошими коммуникативными навыками, быть ответственным, грамотным и компетентным. Наличие данных качеств позволит ему успешно взаимодействовать с гостями, разрешать возникающие конфликтные ситуации, а также контактировать с другими работниками отеля.

Служба приёма и размещения больше всего взаимодействует с сотрудниками административно-хозяйственной службы. Персонал стойки регистрации не может назначить номер, пока он не будет убран, проверен и разрешён для заселения. Для этого сотрудники службы приёма и размещения формируют отчётность о загрузке гостиницы со списком номеров, где указываются занятые, свободные и забронированные номера, которые необходимо убрать за текущий день, и освобождающиеся на следующий день номера. Кроме того, в данном отчёте могут быть указаны номера, которые необходимо убрать в срочном порядке. На основании данного отчёта глава хозяйственной службы составляет график уборки номеров. Также в конце смены, после проверки каждого номера, персонал службы уборки номерного фонда формирует отчёт об эксплуатационном статусе номеров. Данная информация непосредственно используется службой приёма и размещения.

Чаще всего по неисправности электроприборов, технического оборудования или поломке мебели постояльцы обращаются именно в службу приёма и размещения, оставляя заявку на ремонт. Персонал инженерно-

технической службы каждый рабочий день начинается с просмотра журнала службы приёма и размещения, чтобы увидеть заказы на ремонтные работы, связанные с техническим обслуживанием гостиницы и номеров. После завершения работы сотрудник инженерно-технической службы сообщает об этом в отдел, из которого поступил заказ. Номер не может быть заселён, если возникла техническая неисправность, которая не может быть устранена в ближайшее время. Как только ремонтные работы будут завершены, служба приёма и размещения будет проинформирована и сможет вернуть номер в список доступных к продаже номеров.

Помимо всего, служба приёма и размещения сотрудничает со службой питания, предоставляет ей данные о количестве проживающих. Благодаря этому служба питания имеет представление о том, какое количество блюд и напитков необходимо приготовить на завтрак, обед и ужин. Также сотрудники стойки администрации могут сообщать в службу питания о заявках на резервирование столиков в ресторане гостиницы, индивидуальных заказах и предпочтениях клиентов.

Служба приёма и размещения тесно сотрудничает с отделом по маркетингу, так как сотрудники стойки регистрации должны быть первыми проинформированы о проводимых акциях, скидках и рекламных мероприятиях. Служба приёма и размещения передаёт необходимую информацию в службу маркетинга, на основании которой разрабатываются новые стратегии продвижения услуг. От того, насколько персонал службы приёма и размещения будет вовлечён и заинтересован, будет зависеть эффективность работы службы маркетинга и гостиницы в целом.

Взаимодействие также осуществляется с финансовой службой, так как служба приёма и размещения производит приём оплаты за проживание и дополнительно предоставленные услуги. На основании произведённых расчётов составляется отчёт о полученных денежных средствах и передаётся в финансовую службу.

Служба приёма и размещения активно занимается продажей не только основных услуг, но и дополнительных. Сотрудники ресепшн должны владеть всей необходимой информацией о дополнительных услугах гостиницы, чтобы предложить и продать гостю те услуги, которые будут соответствовать его потребностям. О поступивших заявках следует сообщать в дополнительные службы гостиницы, такие как бизнес-центр, spa-центр, фитнес-центр, экскурсионное бюро и т.д. Продажа данных услуг будет способствовать поддержанию и увеличению общей доходности гостиничного предприятия. Также гости могут попросить предоставить им специальное оборудование или инвентарь при бронировании, регистрации или проживании в гостинице. Персонал стойки регистрации должен обратиться в соответствующий отдел или службу для исполнения запроса клиента.

Особое внимание уделяется безопасности гостиницы для спокойного отдыха и пребывания гостей. Служба безопасности взаимодействует со всеми структурными подразделениями отеля, и в том числе со службой приёма и размещения, а при возникновении внештатных и опасных ситуаций данные службы работают сообща. Кроме того, стойка регистрации гостей должна быть оборудована специальной тревожной кнопкой, которая располагается в лёгкой доступности для персонала [25].

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что достижение целей гостиничного предприятия будет зависеть не только от продуктивной и качественной работы персонала отдельных служб, но и от эффективности взаимодействия всех служб между собой.

1.3 Технология и организация деятельности службы приёма и размещения

Служба приёма и размещения обеспечивает эффективное и культурное обслуживание клиентов, создаёт комфортные условия для их проживания и

отдыха. Она производит встречу и приём гостей, прибывающих в гостиницу, регистрацию и размещение их в номера.

Основная цель и задачи данной службы совпадают с главными целями и задачами гостиничного предприятия – это предоставление клиентам качественного обслуживания, максимальное удовлетворение их потребностей, а соответственно повышение доходов гостиницы. Ещё одной задачей службы приёма и размещения является информационное обслуживание, так как гости больше всего контактируют именно с ней, обращаются сюда для получения информации и услуг на протяжении всего времени своего проживания в отеле.

К основным функциям службы приёма и размещения можно отнести:

1. Продажа номерного фонда.
2. Обработка заказов на бронирование номеров, когда в гостинице отсутствует отдел бронирования.
3. Встреча и приветствие гостей, оформление необходимой документации и регистрация гостей, организация отъезда гостей.
4. Выдача ключей и размещение клиентов.
5. Осуществление распределения и учёт правильного использования номеров и свободных мест.
6. Обеспечение гостей всей необходимой информацией, ответы на вопросы гостей.
7. Координация всех видов обслуживания и оказание дополнительных услуг.
8. Ведение картотеки гостей.
9. Подготовка и выдача счетов, проведение расчётных операций с клиентами.
10. Обеспечение административной службы и руководства гостиницы данными об использовании номерного фонда.

Служба приёма и размещения — это всегда визитная карточка, уровень и статус отеля, а также это центральная зона холла и основное место коммуникации персонала с гостями. Поэтому важно особенно тщательно

отбирать сотрудников, продумывать функционал, дизайн и интерьер стойки регистрации. В соответствии с этим к данной службе предъявляют следующие требования:

– Службы приёма и размещения должна быть расположена на первом этаже, вблизи от центрального входа в гостиницу, чтобы клиент сразу обращал на неё внимание и мог сориентироваться, и чтобы сотрудники службы могли видеть всех входящих и приветствовать их. Кроме того, она должна находиться недалеко от лестнично-лифтовой группы, чтобы после регистрации гость мог быстро попасть к себе в номер. В случае если гостиничное предприятие имеет большой холл, а стойка регистрации находится поодаль от входа, то для удобства ориентации гостей должны быть размещены таблички с указанием направления, расположения стойки службы приёма.

– Стойка регистрации должна быть многофункциональной, чтобы обеспечить комфортное общение гостей с персоналом и удобство для работы сотрудников. Конфигурации стойки службы приёма и размещения должна скрывать от гостей находящееся там оборудование и документы для персонала.

– Ресепшн должен вписываться в дизайн отеля и вестибюля, иметь презентабельный внешний вид. Сама стойка может быть украшена композициями из цветов и сухоцветов, вазами с фруктами или конфетами. В зоне приёма и размещения допускается негромко звучащая и приятная музыка.

– Стойка администратора должна быть чистой, без посторонних предметов, вся необходимая информация для гостей о гостинице, стоимости номеров и услугах должна быть аккуратно представлена на стойке или рядом с ней. Вывески с информацией определяющие зоны работы могут размещаться над стойкой, на панели за ней или в виде табличек на поверхности стойки.

– Персонал службы приёма и размещения должны иметь опрятный внешний вид, соблюдать деловой стиль, правила делового общения и этикет, поддерживать дружелюбную атмосферу в отеле. Не менее важно, чтобы сотрудники обладали такими качествами, как коммуникабельность, ответственность, внимательность, многозадачность и доброжелательность,

приветствуется знание нескольких языков. Работа за стойкой очень подвижна, поэтому персонал работает стоя, приветствует гостей и общается с ними также стоя. Каждому гостю должно быть уделено соответствующее внимание, все вопросы и проблемы должны быть решены. Персонал должен понимать, что нельзя заставлять гостей ждать.

Организация рабочих мест

По способу взаимодействия с гостями подразделения гостиничного предприятия можно разделить на front office и back office.

Служба приёма и размещения относится к front office, который представляет собой лицо отеля, а персонал данного подразделения предоставляет услуги и непосредственно контактирует с гостями в процессе обслуживания.

Back office включает в себя помещения, которые предназначены для работы с документацией, решения финансовых, бухгалтерских, технических и других вопросов. Персонал back office практически не взаимодействует с клиентами напрямую.

Таким образом, служба приёма и размещения также разделяется на две части, где front office – это, соответственно, стойка регистрации, за которой сотрудники данной службы напрямую общаются с постояльцами, а back office представляет собой служебное помещение, которое размещено за стойкой администраторов [12].

Как и сама гостиница, служба приёма и размещения работает непрерывно, круглый год, все 7 дней в неделю и 24 часа сутки. Основное рабочее место персонала данной службы – стойка регистрации или ресепшн, которая располагается в вестибюле гостиницы.

Стойка регистрации в отеле является важнейшей составляющей гостиничного предприятия. Гость может обратиться сюда, чтобы получить необходимую информацию по любому вопросу, в том числе забронировать номер, узнать об услугах отеля, заказать дополнительные услуги,

забронировать столик в ресторане, оплатить счёт и так далее. Кроме того, на ресепшн поступает информация о проживающих, приезжающих и отбывающих гостях, о состоянии номеров и загруженности отеля, о запрошенных и предоставленных услугах.

Стойка администраторов может быть разделена на три секции, такие как: секция регистрации, секция кассовых операций, секция информации и почты [14].

В секции регистрации происходит оформление документов, регистрационных записей, обсуждаются вопросы по стоимости и типу номера, сроки размещения и порядок оплаты.

Секция кассовых операций предназначена для подготовки ежедневных отчётов, обновления счетов клиентов и приёма различных платежей.

В секции почты и информации гость может получить ключ и ответы на возникшие вопросы, а также в данной секции принимают и выдают почту.

Стойка регистрации должна быть удобной, просторной и функциональной для обеспечения исправной работы службы. Форма и внешний вид стойки будут зависеть от архитектурно-планировочных и дизайнерских решений, а площадь рабочего пространства будет зависеть от количества работающих одновременно сотрудников. Длина рабочей поверхности стойки регистрации также рассчитывается по числу сотрудников плюс 1 метр для запасного сотрудника. Высота стойки может составлять 110-120 см, а ширина – 76-80 см.

Для обеспечения качественного и быстрого обслуживания пребывающих, в гостинице используется современное профессиональное технологичное оборудование. Таким образом, рабочее место персонала службы приёма и размещения должно быть оснащено:

- персональным компьютером, на котором может быть установлена программа для управления гостиницей и который используется для хранения и обработки информации, формирования базы данных о гостях, для работы с документами, необходимых для функционирования отеля;

- многофункциональным устройством, включающим в себя принтер, ксерокс, сканер и факс;
- контрольно-кассовым аппаратом и POS-терминалом;
- терминалом для кодирования пластиковых ключей;
- детектором для просмотра денежных купюр;
- калькулятором;
- телефонной станцией;
- специальной кнопкой тревожной сигнализации.

Также за стойкой регистрации имеются зона для хранения необходимой документации, ключей от номеров и канцелярские товары для работы.

Служебное помещение за стойкой ресепшн располагается так, чтобы оно находилось вне доступности для гостей и их поля зрения. Там размещены рабочие места сотрудников службы приёма и размещения, их личные вещи, архивная документация. Также там могут находиться персонал службы бронирования и место главного менеджера службы.

Сотрудники службы приёма и размещения.

Штат сотрудников службы приёма и размещения и их количество непосредственно зависят категории, назначения гостиничного предприятия и вместимости номерного фонда. Обязанности сотрудников различаются в зависимости от рабочей смены и занимаемых должностей.

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из неё [17]. Исходя из этого, в службе приёма и размещения устанавливают сменный график работы. В настоящее время, как правило, сотрудники службы работают в 2-3 смены. Если применяется график работы в две смены, то персонал выходит в дневную и ночную смену. Если же сотрудники работают в три смены, то распределение происходит следующим образом:

- дневная смена работает с 7:00 до 15:00;

- вечерняя смена с 15:00 до 23:00;
- ночная смена с 23:00 до 7:00.

Также в гостиницах практикуют такой график, который предполагает задержку дневной смены на 30 минут, и выход вечерней смены на 30 минут раньше. В результате, сотрудники дневной и вечерней смены совместно работают целый час, что даёт возможность для более плавного перехода от одной смены к другой, а также позволяет передавать смену и обслуживать клиентов одновременно [26].

Службу приёма и размещения возглавляет менеджер, который решает все возникающие вопросы и конфликтные ситуации, координирует работу всего отдела и осуществляет контроль над ним, следит за соблюдением пропускного и паспортно-визового режима. Руководитель службы должен владеть всей возможной информацией об отеле, уметь грамотно планировать всю работу, обладать знаниями в психологии, уметь разрешать различные конфликты и находить подход к людям. Менеджер службы приёма и размещения должен организовать работу персонала так, чтобы в часы-пик работали более опытные сотрудники, а сама служба не была перегружена и обслуживала гостей на соответствующем уровне.

Администратор встречает гостей, занимается вопросами размещения индивидуальных туристов и туристских групп, информирует гостей о гостинице, об основных и дополнительных услугах, о графике работы других служб предприятия. Также администратор составляет отчёты, отвечает за ведение и сохранность документации.

Портье проверяет документы, удостоверяющие личность, следит за соблюдением визового режима, оформляет гостей при заселении и выезде, предоставляет номер и выдаёт ключи от него, работает с жалобами гостей. Кроме того, портье осуществляет контроль над состоянием номерного фонда и своевременной уборкой, информирует гостей о типах номеров, их стоимости и условиях оплаты.

Администратор-кассир занимается выпиской, приёмом и выдачей денежных средств, производит все расчёты с клиентами по оплате основных и дополнительных услуг при выезде, проводит акты по получению денег за материальный ущерб, причинённый гостинице, ведёт картотеку счетов гостей и отчётности для бухгалтерии.

Ночной аудитор проверяет правильность составления счетов и произведённых платежей, в том числе, по кредитным картам, формирует бухгалтерскую документацию, закрывает финансовую деятельность за день, составляет дневной отчёт по коммерческой деятельности гостиницы и отчёт по загрузке номерного фонда.

Должность консьержа чаще всего вводят в гостиницах высокой категории для повышения качества обслуживания и создания комфортных условий для отдыха гостей. Главной задачей консьержа является выполнение таких просьб постояльцев, как заказ такси, трансфера или аренда автомобиля, резервирование столика в ресторане или заказ еды в номер, покупка билетов в кино, театр, музей или на спортивные мероприятия, заказ экскурсий и многого другого. Также он контролирует список приезжающих гостей, уделяя особое внимание VIP клиентам, встречает их во время заезда. В подчинении у консьержа находятся швейцары и подносчики багажа.

Швейцар встречает гостей у входных дверей в гостиницу, наблюдает за входом и выходом посетителей и проживающих, открывает двери и помогает прибывшим гостям, сопровождает клиентов до стойки регистрации, обеспечивает сохранность багажа, осуществляет помощь по парковке автомобилей и управляет движением транспортных средств у входа в отель [8].

Подносчик багажа осуществляет доставку багажа гостей из вестибюля в номер проживающего и обратно при его выезде, производит разгрузку и загрузку багажа в отсутствие швейцара.

Большое значение в гостинице имеет качественное обслуживание, поэтому каждый сотрудник должен понимать ценность своей работы. Персоналу необходимо стараться уделить гостю максимальное внимание и

предоставить услугу на высшем уровне, чтобы гость захотел вернуться в этот отель, и порекомендовал знакомым остановиться именно в нём.

Автоматизированные системы управления

Гостиничное предприятие представляет собой сложную систему, которая состоит из различных взаимосвязанных служб. От слаженности работы всех подразделений будет зависеть успех предприятия на рынке, его конкурентоспособность и репутация. Поэтому в современных гостиницах цикл обслуживания гостей помогают осуществлять автоматизированные системы управления (АСУ), которые работают в режиме реального времени.

Автоматизированная система управления – это программное решение, представляющее собой комплекс аппаратных и программных средств, предназначенных для управления различными процессами на предприятии.

Целью любой АСУ является производство нужной для гостиничного предприятия информации для обеспечения эффективного управления всеми его ресурсами. Автоматизированные системы управления гостиниц, осуществляя оперативный сбор, хранение и анализ данных, дают возможность построить чёткую структуру и последовательность всех бизнес-процессов.

Кроме того, АСУ позволяют обеспечить высокий уровень обслуживания гостей, повышают эффективность и оперативность работы сотрудников службы приёма и размещения и других служб. Внедрение автоматизированной системы управления в работу гостиничного предприятия предоставляет возможность:

- осуществлять сбор информации о состоянии номерного фонда, вести базы данных о клиентах;
- сократить количества бумажной работы;
- увеличить скорость обработки данных, ускорить процессы бронирования, регистрации, заселения и выселения гостя;
- обеспечить слаженное осуществление внутренних процессов, повысить производительности работы;

- анализировать потребности гостей, текущее состояние и динамику работы гостиницы;

- исключить возможность возникновения ошибок, связанных с человеческим фактором.

Система автоматизации объединяет службы гостиницы и имеет модульную архитектуру. Она включает в себя блоки, количество и характер которых формируются для каждого предприятия индивидуально. Модули охватывают все функциональные задачи определенного рабочего места и представляют собой автоматизированное рабочее место (АРМ). Часто в систему управления включены следующие АРМ:

- службы приёма и размещения;
- администратора номерного фонда;
- службы бронирования;
- дежурного по этажу;
- службы горничных;
- службы питания;
- информационно-справочной и других служб.

Также автоматизированные системы работают совместно с бухгалтерскими системами, системами складского хозяйства, системами управления ресторана, системами контроля доступа и так далее. Многие АСУ могут интегрироваться с сайтами гостиниц и сайтами онлайн-бронирования.

Для автоматизированной системы гостиницы ядром является модуль управления номерным фондом, который предоставляет возможность:

- вносить запросы на бронирование и необходимую информацию о брони;
- производить поиск свободного номера и его резервирование;
- проводить процедуру регистрации и выселения гостя;
- предоставлять и контролировать индивидуальное обслуживание (уборка номера, доставка еды в номер);
- создавать счёт гостя, вносить депозиты, проводить расчёты;

– информировать об истечении срока проживания, продлевать срок предоставления услуг [1].

Использование гостиницей автоматизированной системы управления способствует увеличению эффективности работы службы приёма и размещения, так как она позволяет отслеживать состояние номерного фонда, быстрее проводить операции, связанные с размещением и пребыванием гостей, поддерживать постоянный контакт между службами гостиницы, управлять тарифами, анализировать и хранить большой объём данных.

Способы проведения расчётов с гостями

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» порядок расчёта с клиентами, стоимость номера или места в номере, перечень услуг, входящих в цену номера, и способы оплаты устанавливаются гостиничным предприятием [17].

При составлении счёта за проживание учитываются количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Оплата за проживание производится в соответствии с расчётным часом, установленным в гостинице. В день отъезда гостю необходимо полностью оплатить проживание в гостинице и дополнительные услуги, которыми он воспользовался, освободить номер и вернуть ключ от него. Все расчёты с гостями производит администратор-кассир, который проверяет счёт гостя и осуществляет обработку платежей.

Также время оплаты в каждой гостинице будет отличаться в зависимости от технического оснащения службы приёма и размещения, от контингента, категории гостиницы и степени доверия к своим гостям. К данному вопросу существует несколько подходов: предварительная оплата всего проживания в момент регистрации гостя, оплата всего проживания и дополнительных услуг при выселении, а также гостю может быть предложено внесение депозита, оплата первых суток с пролонгированием оплаты проживания за каждый последующий день, или же оплата в конце недели.

Существуют следующие способы оплаты:

- наличными средствами;
- банковскими картами;
- безналичный расчёт с юридическими лицами, организациями и компаниями;
- ваучерами.

С более широким распространением использования кредитных карт значительно облегчилась работа службы приёма и размещения. Это связано с тем, что при оплате банковской картой, гостиница получает больше гарантий в полной и своевременной оплате предоставляемых ею услуг. Однако, этого нельзя сказать о расчёте наличными, ведь при таком способе оплаты гостиничное предприятие берёт на себя определённые риски. Тем не менее, в гостиницах высокого класса должна быть возможность произвести платёж за услуги различными способами. В гостиничных предприятиях, где принимают к оплате банковские карты, должны быть размещены специальные наклейки с видами платёжных систем и иметься POS-терминалы.

POS-терминалы представляют собой электронные технические устройства с программным обеспечением для приёма оплаты по кредитным картам. Такой терминал соединён с банком, который занимается его обслуживанием и обработкой платежей. В функции POS-терминала входит:

- принятие платежей;
- возврат денежных средств на счёт клиента;
- отмена произведённых транзакций;
- печать чеков;
- считывание данных банковской карты и отправка их на проверку для уточнения наличия нужной суммы на счёте владельца карты;
- учёт продаж и формирование отчётов по операциям [25].

Использование данных терминалов в гостинице упрощает и ускоряет процесс расчётов с гостями.

При оплате проживания по безналичному расчёту администратор обязан проверить поступление денежных средств на счёт гостиницы или имеются ли гарантии их поступления. Кроме того, важно уточнить перечень услуг, которыми воспользовался клиент, чтобы проверить их соответствие с условиями договора. Если же гость воспользовался дополнительными услугами, не входящими в договор, то он обязан оплатить их отдельно.

Также в гостиницах возможна оплата по ваучерам. Ваучер представляет собой документ, выпускаемый турагентом или турфирмой, который устанавливает право туриста пользоваться услугами, входящими в состав тура, а также подтверждает оплату за предоставленные услуги. В ваучере указываются наименование организации, выдавшей ваучер, его номер и дата выдачи, наименование гостиницы, для которой он предназначен, фамилии и инициалы клиентов, и перечень оплаченных услуг. Данный документ печатается в трёх экземплярах: для клиента, для гостиницы и для туристской организации. В свою очередь, турфирма обязуется оплатить проживание и услуги, которыми воспользуется клиент. Расчёт производится по банковским счетам организаций. Если гость воспользовался дополнительными услугами, не входящими в перечень услуг ваучера, то ему необходимо оплатить их отдельно наличными или кредитной картой.

1.4 Требования к обслуживающему персоналу и этика обслуживания клиентов

Имидж гостиницы во многом складывается из местоположения, спектра предлагаемых услуг, удобства номеров, внешнего вида предприятия и его внутренней атмосферы. Благоприятную атмосферу гостеприимства в отеле создаёт квалифицированный, компетентный и дружелюбный персонал.

Конкурентоспособность гостиничного предприятия преимущественно зависит от качественной работы персонала, так как именно персонал отвечает за комфортность пребывания клиента в отеле и удовлетворённость всех его

потребностей. Слаженная и скоординированная работа всех служб, а также соблюдение стандартов обслуживания всеми сотрудниками гостиницы являются залогом успешного функционирования предприятия.

Одним из основных требований к обслуживающему персоналу является наличие образования, профессиональной подготовки и опыт работы в соответствии с занимаемой должностью. Кроме того, степень подготовки сотрудников должна соответствовать категории гостиничного предприятия и уровню предоставляемых услуг. Помимо этого, к обслуживающему предъявляют следующие требования:

– Знание иностранных языков. Так для гостиниц категории «1 звезда» и «2 звезды» сотрудники должны владеть хотя бы одним иностранным языком международного уровня. Для гостиниц более высоких категорий персонал, общающийся с гостями, должен знать два языка на более высоком уровне, свободно говорить на одном из них. В гостиницах категории «5 звёзд» следует свободно владеть тремя иностранными языками.

– Знание и соблюдение профессиональной этики. Сотрудникам необходимо обладать такими качествами, как вежливость, тактичность, толерантность, сдержанность, внимательность, организованность, доброжелательность и коммуникабельность. У персонала должна быть грамотная, чёткая и поставленная речь. Немаловажно знание об особенностях обслуживания иностранных туристов и правилах международного этикета.

– Знание и соблюдение законодательства, должностных инструкций, правил внутреннего трудового распорядка, стандартов обслуживания и правил техники безопасности.

– Знание и соблюдение санитарно-гигиенических требований. Персонал гостиницы обязан проходить периодический медицинский осмотр и гигиеническую подготовку, иметь медицинскую книжку.

– Сотрудники должны иметь опрятный внешний вид, соблюдать деловой и корпоративный стиль одежды. Одежда и обувь должны быть чистыми и без видимых повреждений.

Сотрудники службы приёма и размещения также должны владеть всей информацией о гостинице, знать технологию обслуживания клиентов, правила регистрации и паспортно-визового режима, вести необходимую документацию, знать правила эксплуатации технического оборудования и приборов, имеющихся в распоряжении данной службы.

Стандарты обслуживания клиентов

В настоящее время качество гостиничных услуг напрямую влияет на прибыльность предприятия. Поэтому персонал службы приёма и размещения должен стремиться обеспечить эффективное, культурное и высококачественное обслуживание постояльцев, создавая для них комфортные условия.

Каждому гостиничному предприятию необходимо проводить работу с персоналом, которая будет направлена на улучшение навыков обслуживания гостей и ориентирована на такие процессы, как:

- разработка и внедрение стандартов качества обслуживания;
- регулярное обучение сотрудников;
- контроль за соблюдением персоналом стандартов обслуживания;
- проводить корректировку и совершенствовать процесс обслуживания [14].

Сотрудникам службы приёма и размещения необходимо соблюдать следующие правила обслуживания гостей:

1. Быстро и точно реагировать на любые обращения клиентов, не заставляя их ждать. Персонал должен быть готов оказать любую помощь гостям.

2. Каждому сотруднику необходимо знать всё о гостинице, в которой он работает, в том числе знать часы работы других служб, основные и дополнительные услуги, предоставляемые предприятием.

3. Персонал должен владеть информацией не только о гостинице, но и о своём городе, знать его красивые места, основные достопримечательности и заведения. Такая осведомлённость позволит сотруднику ответить на все

вопросы клиента, дать рекомендации по посещению какого-либо места, исходя из предпочтений и запроса клиента.

4. Осуществлять коммуникацию с клиентом следует стоя, улыбаться, подчёркивая особое внимание к гостю. При общении поддерживать зрительный контакт, создавать дружелюбную атмосферу.

5. Сотрудник должен стремиться предугадать потребность клиента, предлагать свою помощь прежде, чем её попросят.

6. Персонал должен соблюдать конфиденциальность любой информации, касающейся гостя.

7. Сотрудники обязаны соблюдать стандарты внешнего вида, иметь навыки делового общения, соблюдать этикет как при личном общении с гостем, так и по телефону. Опрятный внешний вид и бодрый облик позволят расположить к себе клиента.

8. Сотруднику необходимо демонстрировать позитивное отношение при коммуникации с гостем, проявлять уважение.

9. Персоналу важно обладать терпением и выдержкой, ни в коем случае не спорить с гостем.

10. Нужно решить все вопросы и претензии постояльца до его отъезда. В случае возникновения неприятных ситуаций и оплошностей по вине персонала, следует принести свои извинения гостю и быстро решить данную ситуацию.

11. Каждый сотрудник должен демонстрировать надёжность, уверенность и компетентность.

12. Персонал обязан быстро реагировать и оказывать помощь в случае возникновения внештатных ситуаций, угрожающих безопасности посетителей.

13. Сотрудникам не следует заниматься посторонними делами в рабочее время.

14. Каждый сотрудник обязан поддерживать чистоту на своём рабочем месте, а также во всём отеле.

В вопросах сервиса и обслуживания клиентов гостиничному предприятию всегда есть к чему стремиться. Важно обращать внимание на

соблюдение сотрудниками стандартов обслуживания, находить индивидуальный подход к каждому клиенту, уделять ему максимальное внимание и быстро реагировать на любой запрос. В условиях современной конкуренции умение предугадать любое возможное желание гостя является путём к успеху в предпринимательской деятельности.

Требования к внешнему виду сотрудников

В гостиничных комплексах большое значение имеет внешний вид сотрудников, так как является важной составляющей сервиса и имиджа предприятия. Требования к внешнему виду персонала регламентируются внутренними стандартами гостиницы, но имеются и общие рекомендации.

Одежда сотрудников должна соответствовать корпоративному стилю гостиницы, быть комфортной, удобной, красивой и из натуральных тканей. Униформа должна быть гигиеничной в работе, чистой, хорошо выглаженной и соответствующей размеру работника. Деловой костюм может включать в себя рубашку, жакет или жилет в сочетании с брюками или юбкой. Под блузку или рубашку осуществляется подбор деликатных элементов нижнего белья, которые не будут выделяться. Сотрудницам рекомендовано носить колготки телесных оттенков, без рисунков и узоров.

Также находясь при исполнении служебных обязанностей, все сотрудники должны носить полный комплект униформы и именной бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На нем указывается наименование предприятия или его эмблема, полное имя, фамилия и должность сотрудника.

Обувь работника содержится в чистом и ухоженном состоянии, она должна быть хорошо начищена и не стоптана. Туфли в классическом стиле подбираются к деловому образу, предпочтительнее, чтобы они были из натуральной кожи и с закрытым носком, темных оттенков или в тон костюма.

Ношение сотрудниками украшений в рабочее время должно быть ограничено. Следует исключать видимость пирсинга и татуировок.

Имеются требования к волосам и стрижкам персонала. Так волосы должны быть чистыми и причёсанными. Мужчинам необходимо придерживаться коротких стрижек, без косичек и хвостиков, а бороду и усы следует аккуратно подстригать. Женщинам рекомендуется делать классические стрижки и окрашивать волосы в натуральные цвета. Волосы могут быть аккуратно собраны в причёску и закреплены заколкой небольшого размера, деликатного дизайна и тона. Недопустимы огромные заколки ярких расцветок в волосах.

Руки должны быть аккуратными и ухоженными, а ногти подстриженными. Женщинам разрешается использование лакового покрытия нейтральных, преимущественно неярких тонов.

Для персонала допустимо умеренное использование парфюмерии и дезодорирующих средств, имеющих сугубо косметическое назначение. Использование парфюмерии должно быть умеренным. Не следует пользоваться духами, одеколоном или дезодорантом с резким запахом.

Телефонный этикет

Особое место в деятельности сотрудников гостиницы и службы приёма и размещения занимает общение по телефону, поскольку часто именно таким образом происходит первое взаимодействие с клиентом. В связи с этим персонал отеля должен соблюдать правила ведения телефонных разговоров.

Стандарты телефонного этикета в гостиничных предприятиях разрабатываются, основываясь на правилах международного этикета и специфике каждой отдельно взятой гостиницы. Данные требования оптимизируют работу сотрудников, дают рекомендации, позволяют ускорить реагирование на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной вовлечённости в разговор.

Необходимой является заблаговременная подготовка сотрудников к телефонным разговорам, проведение обучений и предоставление им структуры телефонного диалога, включающей в себя главные моменты и возможные

способы решения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в ходе общения с клиентом.

Речь сотрудника должна быть чистой, грамотной, ровной и лишена жаргона. Ответы же должны быть исчерпывающими и ёмкими. Очень важно слушать внимательно, не перебивая, быть включённым в разговор, подкрепляя это небольшими репликами. В течение всего разговора необходимо следить за интонацией и тоном голоса. В основном в российских гостиницах общение происходит на русском языке, но при разговоре с иностранным гостем следует изъясняться на английском или родном языке гостя.

Сотрудник службы приёма и размещения снимает телефонную трубку не ранее полного первого и не позднее третьего звонка. Даже если у администратора в данный момент нет возможности ответить на звонок, ему необходимо поднять телефонную трубку и попросить гостя оставить свои контактные данные, сообщив, что в ближайшее время с ним свяжутся.

Телефонный разговор администратору нужно начинать со слов: «Доброе утро» (с 5-ти до 11-ти часов утра), «Добрый день» (с 11-ти утра до 5-ти вечера), «Добрый вечер» (с 5-ти вечера до полуночи), «Доброй ночи» (с полуночи до 5-ти часов утра), после чего следует сказать полное наименование гостиницы и представиться.

Сотрудник должен обращаться к гостю по имени, если оно известно, в обратном же случае ему следует просить собеседника представиться, и в продолжение разговора по возможности обращаться к нему по имени.

Не рекомендуется звонить постояльцу в номер раньше 8:00 в будние дни и 10:00 в выходные, а также беспокоить его после 22:00, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительного согласия.

Нельзя заставлять клиента ждать, но если это необходимо, сотрудник должен убедиться в том, что время ожидания не будет превышать 30-60 секунд. При этом не следует переключать в режим ожидания, не получив на это его согласия. Когда разговор будет возобновлён, следует его начать со слов: «Спасибо за ожидание». Такой способ возобновления диалога в вежливом

ключе может обратно расположить к себе собеседника. Неприемлемым же является прерывание разговора из-за других телефонных звонков. В крайнем случае, следует принести свои извинения клиенту за то, что приходится прервать разговор, и только после этого отвечать на второй звонок.

Длительность телефонного диалога не должна быть дольше 4-5 минут. Если возникла необходимость прервать беседу в ближайшее время, то сделать это её следует деликатно. Чрезвычайно важно принести свои извинения собеседнику и попроситься, предварительно поблагодарив за уделённое время.

В случае возникновения конфликтной ситуации и повышения тона со стороны оппонента необходимо урегулировать конфликт спокойно, проявив терпение и учтивость, без излишнего проявления эмоций.

На столе сотрудника обязательно должны находиться письменные принадлежности, блокнот или бумага для фиксирования необходимой информации в процессе разговора.

Крайне важна исчерпывающая осведомлённость сотрудника службы приёма и размещения о полном перечне предоставляемых услуг, тарифах, оснащённости номеров и времени работы других служб гостиницы, поскольку это является неотъемлемой частью его профессиональных компетенций.

Если в процессе разговора возникла необходимость перевести входящий звонок на комнату или другую службу гостиницы, следует дожидаться согласия постояльца и только после этого осуществлять переключение соединения. Если связаться с другим подразделением не удалось, необходимо объяснить гостю ситуацию и попросить его изложить суть своего обращения. Администратор должен освободить гостя от необходимости повторять то, что он уже сказал, и изложить суть вопроса тому сотруднику, которому переадресован звонок.

При разговоре с гостем является недопустимым использование громкой связи без веских на то причин, а также без предупреждения и получения согласия от собеседника. Любая информация, касающаяся гостей, является конфиденциальной, в связи с этим сотрудники службы приёма и размещения не

имеют права разглашать личную информацию, данные относительно сроков проживания, номера, текущего состояния счёта и так далее третьим лицам.

Персонал службы приёма и размещения при завершении каждого телефонного разговора должен поблагодарить клиента за звонок и выразить уверенность, что все вопросы будут переданы и решены, а обещания выполнены. Первым разговор заканчивает всегда гость. Если он уже проживает в гостинице, следует пожелать ему «Приятного пребывания!», в противном случае, можно завершить диалог фразой «До свидания, всего доброго!». Телефонную трубку можно повесить только после того, как это уже сделал собеседник [4].

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что служба приёма и размещения занимает особое место в работе гостиничного предприятия. Кроме того, данная служба участвует во всех этапах технологического цикла обслуживания, взаимодействует с другими подразделениями гостиницы и больше всего контактирует с гостями на протяжении всего периода их пребывания в отеле. К персоналу службы предъявляют высокие требования, ведь эффективность, прибыльность и репутация гостиницы напрямую зависят от качественной работы каждого отдельного сотрудника.

Раздел 2, 3 - изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На данный момент развитие гостиничного бизнеса в России напрямую связано с увеличением внутреннего туризма, а также направлено на освоение высоких стандартов качества обслуживания, расширение предлагаемых услуг, внедрение новых информационных и инновационных технологий. Заметно увеличивается спрос на доступные, комфортабельные и современные гостиницы с высоким уровнем сервиса.

Немаловажное место в функционировании гостиничного предприятия занимает служба приёма и размещения, персонал которой первым встречает гостей и дальнейшем больше всего взаимодействует с ними. От качественной, скоординированной и слаженной работы данной службы и её сотрудников зависит уровень сервиса, бесперебойная работа всего предприятия, его конкурентоспособность, прибыльность и имидж.

В ходе изучения теоретического материала были рассмотрены основы организации работы службы приёма и размещения, в том числе, технологический цикл и этапы обслуживания гостей, роль и значение данной службы в организационной структуре гостиницы, технология и организация её деятельности, а также требования к персоналу и этика обслуживания клиентов.

Стоит отметить, что служба приёма и размещения участвует во всех этап гостиничного цикла, координирует работу различных служб предприятия, выполняет функции по продаже номерного фонда, встречает гостей, проводит процедуры по их регистрации, размещению и выселению, информирует постояльцев по всем вопросам и производит с ними расчёт за предоставленные услуги. На качество работы данной службы, непосредственно, влияют такие факторы, как расположение и дизайн стойки регистрации, удобство организации рабочих мест, оснащённость необходимым оборудованием, наличие функциональной автоматизированной системы и применение стандартов обслуживания.

При написании работы проведён анализ организации деятельности службы приёма и размещения в гостинице «Снежная сова», дана общая характеристика предприятия и изучены особенности функционирования службы приёма в данном отеле. В ходе анализа были выявлены возможности по совершенствованию работы службы приёма и размещения.

Благодаря расширению модулей автоматизированной системы и внедрению других предложенных информационных технологий, гостиница сможет увеличить эффективность и оптимизировать работу службы приёма и размещения. Персонал службы сможет освободиться от некоторых возложенных на него обязанностей, сконцентрироваться на более важных задачах и предоставить более высокий уровень сервиса. Кроме того, внедрение инновационных технологий и электронного документооборота способствует исключению ошибок в результате человеческого фактора и сокращению бумажной работы, что на данный момент является актуальным вопросом.

Внедрение программы лояльности позволит сохранить постоянных клиентов и привлечь новых, собирать информацию о гостях, при помощи которой персонал сможет находить индивидуальный подход к разным категориям потребителей и проводить маркетинговые исследования.

Применение в работе гостиницы системы стимулирования персонала замотивирует и заинтересует в качественном выполнении своей работы. Проведение обучающих семинаров и тренингов для персонала службы приёма и размещения повысит их компетентность, уровень обслуживания, корпоративную культуру, навыки в общении с клиентами, а также в процессе обучения сотрудники смогут узнать о современных тенденциях и стандартах в работе клиентами, отработать техники по работе с трудными гостями, конфликтными ситуациями и жалобами клиентов.

Используя данные возможности, гостиничное предприятие «Снежная сова» сумеет повысить эффективность работы, качество обслуживания и прибыльность гостиницы, и будет занимать лидирующие позиции среди конкурентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Автоматизированные системы управления гостиницами – Текст: электронный // Автоматизированные системы управления гостиницами. Туристический бизнес: [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/avtomatizirovannye-sistemy-upravleniya-gostinitsami/> (дата обращения: 12.05.2022).
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. – Москва: Юрайт, 2018. – 338 с. — ISBN 978-5-534-00581-3.
3. Велединский, В. Г. Гостиничное дело: Учебное пособие, 2-е изд., перераб. и доп. Стандарт 3-го поколения. / В. Г. Велединский, Н.А. Михеева, С.Г. Шкуропат. - Санкт-Петербург: Питер, 2021. – 336 с. – ISBN 978-5-4461-9403-2.
4. Волк, Е. Н. Основы гостеприимного сервиса: учебное пособие / Е. Н. Волк. – 2-е изд., перераб. и доп.; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Пермь: ПГНИУ, 2020. –186 с. – ISBN 978-5-7944-3539-9.
5. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2022. – 191 с. – ISBN 978-5-534-10544-5.
6. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. // Утверждён и введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. № 737- ст. : введён впервые : дата введения 01.01.2013 / разработан ОАО «ВНИИС» при участии Департамента туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодёжной политики Российской Федерации. – Москва : Стандартинформ, 2013. – 14 с.

7. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. – 400 с. – ISBN 978-5-9776-0176-4.
8. Ёхина, М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с. – ISBN 978-5-4468-3367-2.
9. Интерактивное гостиничное телевидение // www.tmc.ru: [сайт]. – 2022.- URL: https://www.tmc.ru/sistemy_i_reshenija/sistemy/video_po_zaprosu_vod_i_gostinichnoe_televidenie/ (дата обращения: 02.06.2022).
10. Интерактивное ТВ для гостиниц – Ростелеком // www.rst-com.ru: [сайт]. – 2022. – URL: <https://www.rst-com.ru/b2b/iptv-hotels/> (дата обращения: 02.06.2022).
11. Книга Shelter.v2 – Текст: электронный // Профессиональная система автоматизации гостиниц: [сайт]. – URL: https://static.tech-success.ru/downloads/shelter_v2_user_manual.pdf (дата обращения: 14.05.2022).
12. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Гостиничное дело» и «Туризм» / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – Москва: Академия, 2015. – 284 с. ISBN 978-5-4468-1423-7.
13. Мобильные приложения для гостиниц и отелей – Разработка от Avada Media // avada-media.ua : [сайт]. – 2022. – URL: <https://avada-media.ua/services/hotel-apps/> (дата обращения: 04.06.2022).
14. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Юрайт, 2022. — 449 с. – ISBN 978-5-534-12518-4.
15. О порядке осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 (ред. от 26.05.2021) // КонсультантПлюс : справочная система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2022).

16. Об утверждении Положения о классификации гостиниц [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 // КонсультантПлюс : справочная система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2022).

17. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 (ред. от 01.04.2021) // КонсультантПлюс : справочная система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2022).

18. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. — 352 с. — 978-5-4377-0016-7.

19. Отель «Снежная Сова» : официальный сайт. – Красноярск, 2022. – URL: snowyowlhotel.ru (дата обращения: 14.05.2022).

20. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ : редакция от 2 июля 2021 года: с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 1 сентября 2021 // КонсультантПлюс : справочная система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2022).

21. Российская Федерация. Законы. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации : Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ: редакция от 24 февраля 2021 года: с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 1 сентября 2021 // КонсультантПлюс : справочная система. URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 10.05.2022).

22. Сайт отзывов Фламп.ру : официальный сайт. – Красноярск, 2022. – URL: <https://krasnoyarsk.flamp.ru/>

23. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова и др. – Москва: НИЦ ИНФРА - М, 2019. - 320 с. – ISBN 978-5-16-010163-7.

24. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования по специальности "Гостиничный сервис" / А. В. Сорокина. – Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 303 с.

25. Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства: [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность] / О. М Сергачева, А. М Тимофеева. – Красноярск: СФУ, 2021. – Б. ц. – Текст: электронный.

26. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — ISBN 978-5-534-14414-7.

27. Shelter PMS: Автоматизация гостиниц // shelter.ru: [сайт]. – 2022. – URL: <https://shelter.ru/> (дата обращения: 14.05.2022).

28. UCS Shelter – программа для гостиниц и отелей в Санкт-Петербурге / Система управления гостиницей Шелтер// ucs-spb.ru : [сайт]. – 2022. – URL: <https://ucs-spb.ru/programms/shelter-po/>(дата обращения: 14.05.2022).

ПРИЛОЖЕНИЕ А-В изъяты

