

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 на примере гостиницы
«Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»
тема

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

Выпускник _____ А. П. Федотова
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер _____ А. М. Тимофеева
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретические основы функционирования службы приема и размещения	5
1.1 Современное состояние рынка гостиничных услуг в России	5
1.2 Организация работы службы приема и размещения.....	8
1.3 Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы	21
1.4 Значение автоматизированных систем управления в работе службы приема и размещения.....	24
2 Анализ работы службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»	30
2.1 Общая характеристика деятельности гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»	30
2.2 Организация работы службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»	41
2.3 Заселение VIP-гостей в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»	54
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».....	59
Заключение	64
Список использованных источников	65
Приложение А Информация о классификации гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».....	69
Приложение Б Логотип гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»	70
Приложение В Организационная структура предприятия	71

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время, одной из наиболее быстрорастущей и важной составляющей сферой бизнеса на рынке услуг, является индустрия гостеприимства. Она включает в себя такие сферы деятельности людей, как: гостиничный и ресторанный бизнес, туризм, отдых, развлечения, экскурсионную деятельность, проведение различных научных конференций. Таким образом, она является неотъемлемой частью туристской индустрии и гостиничной индустрии.

В рамках же гостиничной индустрии развивается и гостиничный бизнес. Прежде всего, гостиничный бизнес – это сфера услуг, которая всегда связана с человеческим фактором. Поэтому мы должны понимать, что главная задача любой гостиницы – принять клиента и расположить его так, чтобы у гостя постоянно присутствовало ощущение домашней и уютной обстановки.

Для того, чтобы данная задача выполнялась, в гостинице все подразделения должны выполнять работу четко и слажено, а также своевременно передавать информацию друг другу.

Важным подразделением гостиницы является служба приема и размещения. Ведь данная служба является первым подразделением, с которым знакомится турист, заезжая в отель. Она занимается решением ряда 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 бакалаврской работы является анализ работы службы приема и размещения гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения гостиницы;
- изучить современное состояние рынка гостиничных услуг;

– рассмотреть взаимодействия службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы;

– разобрать автоматизированные системы управления, используемые в гостинице;

– описать общую характеристику деятельности и организацию работы службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»;

– выявить проблемы деятельности службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»;

– разработать рекомендации по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».

Объектом исследования бакалаврской работы является гостиница «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».

Предмет исследования – организация работы службы приема размещения в гостинице «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».

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

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

1 Теоретические основы функционирования службы приема и размещения

1.1 Современное состояние рынка гостиничных услуг в России

Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг являются неотъемлемой частью любого гостиничного предприятия, а также важной составляющей для расчета его экономической эффективности. Зная основные тенденции рынка, его конкурентов, а также умея делать своевременный прогноз изменений, можно держаться на должном уровне и выходить на ведущие позиции рынка [2].

В настоящее время, гостиничный бизнес является одной из наиболее быстроразвивающихся и перспективных отраслей, способная приносить существенный доход предприятию. Причин тому масса, часть которых связана с политической обстановкой в мире, другая – с благосостоянием граждан государства.

За последнее пятилетие наблюдалась масса ситуаций, свидетельствующих о нестабильности мирового уклада. Туристы, предпочитавшие выбирать зарубежные курорты на протяжении последних лет, в последнее время имеют тенденцию делать выбор в сторону российских курортов, таких как Сочи, Крым, Геленджик и другие.

Присоединение Крыма к Российской Федерации позволило населению государства иметь выбор между Краснодарским краем и новым направлением. Постройка Керченского моста, бюджетные перелеты, известные монументы архитектуры и бескрайние песчаные пляжи считаются ключевыми факторами растущей популярности данного направления.

Многочисленные отели зарубежных стран пустуют в связи с отсутствием российских туристов. Они стремятся переориентироваться на те государства, которые не вводят запрет на перелеты в эти курортные зоны. Даже те страны, перелет в которые не под запретом для российских граждан, теряют привлекательность, поскольку туристы не испытывают уверенности в

завтрашнем дне. На этом фоне увеличивается заинтересованность к внутреннему туризму.

Российская Федерация обладает высоким туристско-рекреационным потенциалом. На ее территории сосредоточены неповторимые природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, культурные, общественные и спортивные события. Например, Олимпийские игры в Сочи, Евровидение и Чемпионат Мира по футболу в Москве, Универсиада в Красноярске дали большой толчок для развития гостиничного бизнеса в России и позволили целому ряду городов в стране построить новые транспортные развязки, туристические маршруты, отели и мини-гостиницы.

Российское государство старается повысить качество туристского обслуживания, что выражается, например, в развитии профессиональных образовательных учреждений, специализацией которых является подготовка специалистов для индустрии туризма. Помимо этого, проводятся реконструкции гостиниц для поддержания высокого уровня комфорта.

Одной из главных тенденций российского рынка гостиничных услуг является проникновение международных сетевых компаний. Это в первую очередь связано с недостатком опыта отечественных фирм в гостиничном бизнесе. Их внедрение на российский рынок осуществляется различными способами: присоединением уже ранее построенных гостиниц, поглощением конкурирующих гостиничных цепей, постройкой новых объектов по своим технологиям и на свои средства. С этим связано стремление к росту числа инвестиционных проектов по строительству и реконструкции отелей.

Развитие отмечено практически во всех регионах, однако наиболее привлекательны г. Москва и г. Санкт-Петербург. Это связано с рентабельностью гостиниц. В регионах она составляет – 15-20%, а в Москве – 17-25% [13].

По итогам Ростуризма на 2021 год турпоток внутри страны составил 56 миллионов человек. Это люди, которые хотя бы на одну ночь

останавливались в отелях. Также, экспертами прогнозируется, что по итогам 2022 года туристическая отрасль России восстановится в среднем на 80% от доковидного уровня за счет опережающих темпов роста внутреннего туризма [21].

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 со сведениями 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 [22].

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% [19]. 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 [13]. 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 % [13].

1.2 Организация работы службы приема и размещения

Организационная структура гостиничного предприятия – это функционально-технологическая система, обеспечивающая его деятельность. Одной из главных задач любого отеля является предоставление гостям услуг самого лучшего качества, а также увеличение процента заполняемости гостиницы [3]. Следовательно, каждая служба занимает важное место в системе обслуживания. 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 (СПиР) – это подразделение гостиницы, занимающееся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при выезде, а также оказанием дополнительных услуг [10]. Основные функции СПиР представлены на рисунке 1.

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

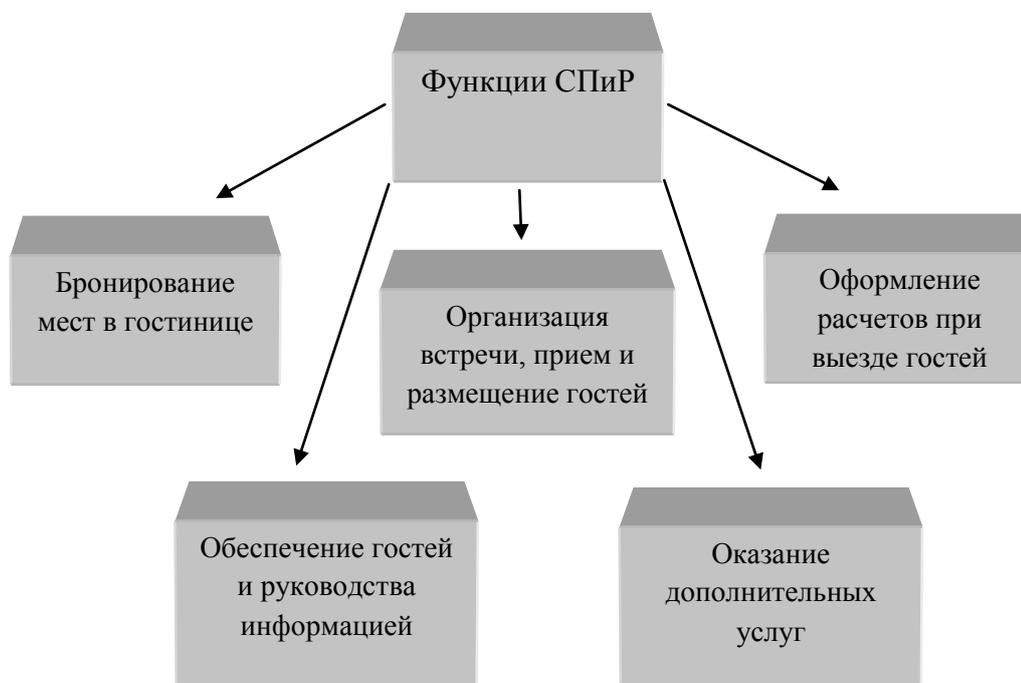


Рисунок 1 – Основные функции службы приема и размещения

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 [25].

Этапы технологического цикла представлены на рисунке 2.

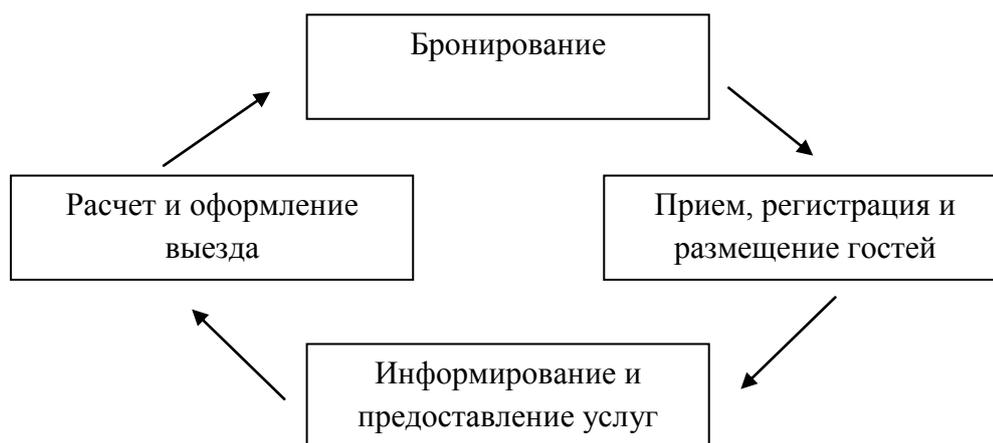


Рисунок 2 – Этапы технологического цикла

Первой фазой гостевого цикла является контакт гостя с менеджером до прибытия гостя в отель. Общение чаще всего осуществляется с помощью телефонного звонка, факса или электронного письма. Результатом общения

является внесение заявки клиента в журнал бронирования номеров. С этого момента начало гостевого цикла официально начинается.

Бронированием номеров занимаются сотрудники отдела бронирования или служба приема и размещения [24]. Заявки от потенциальных потребителей поступают именно в эти подразделения. Процесс бронирования осуществляется с момента получения заявки на бронирование, до момента прибытия гостя в гостиницу с целью заселения.

Вторая фаза – прием, регистрация и размещение гостей.

Гостей, которые прибывают в гостиницу, можно разделить на два типа. Первым типом являются те, кто забронировал места заранее, вторым – без предварительного бронирования.

Сведения о клиенте при предварительном заказе уже известны из заявки на бронирование. Администратором определяется номер заявки и производится регистрация. От прибывшего гостя же требуется только подпись в регистрационной карте.

Больше времени уходит на процедуру регистрации гостей без предварительного бронирования. Администратор учитывает характер размещения, требуемого гостю.

Анкета в гостинице должна заполняться в двух экземплярах. Один экземпляр передается в паспортно-визовую службу отдела внутренних дел, второй - хранится в паспортном столе гостиницы.

После заполнения гостем анкеты, администратор сравнивает сведения анкеты и паспорта гостя, вносит в нее дату и время прибытия, номер комнаты и подписывает. Затем администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере.

Второй экземпляр счета гость получает после оплаты – 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 пребывания в отеле. Согласно критериям звездности, для комфортного проживания постояльцев, гостиница должна предоставлять определенный объем дополнительных услуг. Вне зависимости от функциональных характеристик, любое предприятие ставит перед собой главную цель – приблизить условия проживания максимально к домашним, создать условия для эффективной работы, развлечения, а также отдыха [12].

Четвертая фаза – полный расчет постояльца и оформление выезда.

Полный расчет с гостя за проживание в отеле и оказанные дополнительные услуги осуществляется при его выезде.

Расчеты производятся как за наличный, так и безналичный расчет (ваучеры, кредитные карты, перечисления организаций, компаний, с которыми отель заключил определенный договор).

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

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

1. Стойка ресепшн должна располагаться в непосредственной близости от входа в гостиницу.

В случае, если вестибюль гостиницы весьма большой, он должен быть оборудован соответствующими указателями, либо гостей должен встречать персонал отеля, к примеру, швейцар.

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.

Стойку СПиР условно разделяют на три секции:

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

3. Рабочее место сотрудников обязано быть чистым и свободным от посторонних предметов. Информация для гостей не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля, поэтому стойка регистрации обязана иметь четкое функциональное зонирование. [12].

Оборудование, а также информация для персонала отеля должны быть скрыты от клиентов [14].

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

Служба приема и размещения, располагает сведениями о пребывающих, проживающих и выселившихся гостях, проводимых в отеле мероприятиях, состоянии номерного фонда, поэтому является главным информационным узлом любой гостиницы. Данные сведения обрабатываются, распределяются и являются основой для координации других подразделений гостиницы, занятых в обслуживании (хозяйственная служба, инженерный отдел, служба питания и др.).

Данная служба наиболее часто контактирует с гостями на протяжении всего процесса обслуживания, начиная с момента заселения гостя в отель до момента его выписки. Персонал этой службы обычно составляет 10-15% всех работников гостиницы и реализует важнейшие функции [15].

В данное подразделение входят: менеджер отдела приема и размещения, старшие администраторы, портье, ночные аудиторы, швейцары, кассиры, дворецкие, консьержи, телефонные операторы и др. Рассмотрим более подробно в таблице 1.

Таблица 1 – Состав службы приема и размещения

Должность	Обязанности
Руководитель отдела (Front office manager)	Руководит всем штатом СПиР, обязан знать все стандарты, по которым осуществляется процедура приема и размещения, быстро и эффективно решает проблемы гостей, обеспечивает регистрацию важных гостей (випов), занимается нормированием труда работников, обязан знать содержание всех видов работников, которые проводятся сотрудниками СПиР, поддерживает рабочие отношения с другими подразделениями гостиницы, следит за работой кассира
Заместитель руководителя	Контролирует работу сотрудников СПиР и следит за ее качественным исполнением, устраняет конфликтные ситуации, возникающие между гостями и персоналом, контролирует регистрацию граждан в соответствии с законом, а также предоставление проживающим услуг, проводит обучение персонала
Старший администратор	Координирует работу администраторов и других гостиничных работников, принимает и оформляет необходимые документы по регистрации проживающих, обеспечивает соблюдение стандартов и исполнение работниками указаний руководства, осуществляет своевременное и качественное обслуживание гостей, осуществляет контроль за сохранность материальных ценностей и др.
Администратор	Осуществляет прием, регистрацию и размещение гостей, работает с системой бронирования номеров и кассовыми операциями, информирует проживающих об услугах отеля, принимает внутренние звонки, работает с документацией,

Окончание таблицы 1

Должность	Обязанности
Администратор	контролирует состояние номерного фонда перед заселением и после выписки гостей и др.
Менеджер по бронированию	Консультирует клиентов по вопросам, касающихся бронирования номеров, предоставляет информацию о доступных номерах (в устной или письменной форме), осуществляет предварительное бронирование номеров по телефону, факсу или электронной почте и др.
Ночной аудитор	Подведение общих итогов рабочего дня: проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям, проверка суточного отчета гостиницы, выполняем СПиР, составляет отчет о загрузке гостиницы и средней цене номера за день, формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы
Консьерж	Обеспечивает гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях, осуществляет прием и выполнение поручений проживающих туристов, в том числе заказов на бронирование билетов на различные виды транспорта, культурно-зрелищные мероприятия, экскурсии и др., работа с гостями категории VIP
Портье	Ведет учет номерного фонда, оформляет документы для размещения туристов, выдает ключи, контролирует своевременную подготовку номеров и др.
Швейцар	Осуществляет встречу гостей у входной двери, открытие дверей перед ними, помогает с багажом
Телефонный оператор	Осуществляет побудку гостей, прием и обработку телефонных звонков, отвечает на вопросы клиентов и предоставляет информацию о гостинице
Кассир	Контролирует своевременную оплату за все дополнительные платные услуги, получает оплату за проживание при расчете наличными, а также составляет кассовые отчеты для бухгалтерии

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

Соблюдение правил вежливости сотрудниками гостиниц во всех ее звеньях – обязательная составная часть их должностных обязанностей, так как, в первую очередь, они должны позаботиться о госте, его комфортном проживании, обеспечить ему необходимые услуги.

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. Сотрудники службы приема и размещения обязательно должны обладать такими качествами, как тактичность, воспитанность, коммуникабельность, отзывчивость, скромность и вежливость.

Общепринятые формы проявления вежливости в специфике обслуживания допускают некоторые исключения. К примеру, 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 должны встречать гостя стоя, либо словами приветствия. Находясь на посту, швейцар не имеет права встречать и провожать гостя сидя.

После приветствия гостя, подносчик багажа должен сразу же предложить свою услугу поднести его вещи, не дожидаясь просьбы, но не следует вырывать вещи из рук, забирать и нести их без ведома владельца. Сперва необходимо вежливо обратиться.

Забранные вещи из автомобиля, подносчик багажа доставляет в конкретный номер, никак не поручая выполнение этой услуги никому. При отсутствии проживающего, с ведома горничной, заносит вещи в номер, удостоверяется, 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.

Согласно правилам вежливости, гардеробщик гостиницы обязан помочь гостю снять верхнюю одежду или наоборот помочь ее надеть. Сперва внимание оказывается женщине, старшему по возрасту мужчине и особенное внимание уделяется 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 подобных случаях работники должны незамедлительно оказать внимание ожидающему гостю. Беречь время клиента – одно из ключевых 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.

Униформой сотрудников службы приема, как правило, является одежда в классическом стиле, выполненная согласно со всеми гостиничными требованиями и особенностями отеля. Она обязана не только подчеркивать стиль гостиницы, но также быть комфортной, привлекательной 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.

Кроме персональной форменной одежды для каждого отеля все гостиничные предприятия обладают основными общими стандартами обслуживания, выполнение которых поддерживают все сотрудники гостиницы, а в первую очередь – сотрудники службы приема и размещения. Придерживаясь этих стандартов в обслуживании, к работникам данной службы предъявляются следующие требования:

1) Быстрота обслуживания (быть готовым предложить помощь гостям и незамедлительно реагировать на их просьбы).

2) Точность выполнения 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 (необходимо установить зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, за любое неудобство приносить гостю свои извинения).

5) Внимательность (дать постояльцу осознать, что он замечен, даже если в этот момент вы заняты, и быть максимально бдительным).

Кроме того, к сотрудникам службы приема и размещения предъявляются определенные правила к внешнему виду и личной гигиене:

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

2) Форменная одежда 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) К обязательному исполнению предусматривается пользование дезодорантами, а также антиперспирантами, а во время работы, связанной с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.

7) Девушки с длинными волосами должны использовать резинку или заколку. Форма у женщин подразумевает чулки нейтрального или черного цвета. Высота каблука не должна превышать 5 см, макияж должен быть неброским, а ногти короткими и ухоженными.

8) Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды – ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями). Форма у мужчин подразумевает – 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 [15].

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 и терпимость к гостям разной религии и национальности, действия которых не затрагивают аналогичных чувств других гостей и не являются провокационными действиями.

Помимо этого, сотрудник приема и размещения обязан следить за порядком и тишиной. Гость в вежливой форме должен быть предупрежден о правилах проживания и их соблюдении.

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 в особенности нужна в случаях неблагоприятных взаимоотношений между людьми. Именно она помогает в различных обстоятельствах 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. Оставаться корректным, а также здравомыслящим означает сохранить собственное достоинство.

Сотрудникам гостиниц не принято сидеть в холлах, в коридорах, то есть в местах отдыха проживающих. Для этого персонал имеет служебные комнаты, где можно расслабиться, поговорить с коллегами и обговорить служебные вопросы.

Культура речи – это умение четко выражать свои мысли, грамматически правильно, в вежливой форме и надлежащим тоном. Для сотрудников службы приема и размещения она является важной составляющей в работе с гостями [9].

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

- умению слушать и слышать собеседника, не перебивая, а также, не задавая вопросов;

- умению быть находчивым, не молчать, когда гость ожидает ответа, отвечать точно, спокойно, корректно 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);

- отвечать собеседнику, поддерживая зрительный контакт, а никак не в сторону, быть внимательным и приветливым (абсолютно неприемлемо в момент беседы причесываться, чистить ногти, смотреть в зеркало, жевать, трогать руками собеседника, похлопывать его по плечу);

- не повышать голоса, быть способным регулировать его силу звука, говорить сдержанно, принимая во внимание место и время беседы (работникам группы приема - не слишком громко, однако так, чтобы гость смог услышать);

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

– разговаривать на родном языке четко, не спеша, не глотая слов, но и не растягивая их;

– не задавать гостю лишних вопросов ради любопытства и помнить, что назойливость – признак низкой культуры;

– не обсуждать с коллегами вопросы по работе в присутствии гостя, касательно своих личных, а также 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 работникам 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 проживания в гостинице. Эти люди должны быть мастерами своего дела, обладать высоким профессионализмом, нужными знаниями и соответствовать уровню гостиницы своим внешним видом.

1.3 Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы

Для слаженной работы гостиничного предприятия, а также эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, передавать своевременно информацию о приезжающих и проживающих гостях, уметь приходить к компромиссам в возникших рабочих вопросах и понимать важность взаимопомощи [8]. Таким образом, работая бесперебойно и сообща, службы обеспечивают гостям высокий уровень обслуживания.

Для осуществления обслуживания гостей в гостинице предусмотрены следующие основные службы:

- служба приема и размещения;
- административно-хозяйственная служба;
- служба питания;

- инженерная служба;
- служба безопасности;
- коммерческая служба;
- административно-управленческая служба.

Служба приема и размещения взаимодействует с административно-хозяйственной службой и предоставляет ей всю необходимую информацию касательно номерного фонда гостиницы. В перечне указываются все занятые, свободные и освобождающиеся номера, которые необходимо убрать в течение дня.

В первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер» (англ. «Please make up my room»). Затем идет уборка в свободных, забронированных номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте). Далее убираются номера после выезда клиентов, затем производится уборка в номерах, занятых гостями.

Работники службы приема постоянно ведут базу данных, фиксируют состояние номеров и ежедневно предоставляют информационный список, в котором также могут отмечать номера, которые гости просили убрать в определенное время.

Со службой питания также происходит очень тесное сотрудничество. Оно заключается в предоставлении сведений по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины.

Работники службы приема обязаны своевременно передавать сведения для того, чтобы служба питания была оповещена о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об персональных пожеланиях отдельных посетителей (диетическое, постное или вегетарианское питание) и др.

С финансовой службой службу приема и размещения связывают, естественно, платежи гостей: получение оплаты за предоставленные услуги наличными, проверка чековых книжек, авторизация кредитных карт,

проверка изменений и внесение справок в счета гостей. Сотрудники службы приема принимают оплату за предоставленные услуги у стойки ресепшн, но потом составляют отчёты по полученным денежным средствам и представляют их бухгалтерам в финансовую службу.

Кроме того, весьма значима связь с инженерной службой. Вся информация касательно о жалобах гостей на неисправность технического оборудования номеров, в обнаружении поломок в инвентаре, а также специальном оборудовании гостиницы должна передаваться главному инженеру технического подразделения, работники которого обязаны устранить неполадки за предельно небольшой срок.

При ситуациях, угрожающих жизни и здоровью гостей посредством других постояльцев гостиницы, на помощь приходит служба безопасности. Работники охранной службы ведут постоянное видеонаблюдение за всеми объектами гостиничного комплекса и при проявлении опасных ситуаций могут с помощью СПиР посодействовать их предотвращению.

Помимо этого, важна также взаимосвязь службы приема с дополнительными службами гостиницы. Работники службы приема должны владеть всей информацией о гостинице, а также об услугах, предоставляемых каждым подразделением в отдельности. Поэтому в службе приема гостю должны оказать помощь при выборе услуг таких дополнительных служб, как фитнес-центр, салон красоты, бизнес-центр, экскурсионное бюро, оздоровительный центр и другие.

Все сотрудники перечисленных выше служб должны осознавать, что их общее взаимодействие важно как для них самих, так и для работы всего гостиничного предприятия в целом. От слаженной работы всех служб гостиницы зависит общее впечатление об отеле, удовлетворенность гостей от обслуживания и репутация гостиницы.

1.4 Значение автоматизированных систем управления в работе службы приема и размещения

Современная гостиница представляет собой сложный комплекс функциональных звеньев, от слаженности работы которого зависит успешность существования предприятия на рынке. Учитывая современные тенденции в сфере гостеприимства и конкуренцию, что усиливается, повышается необходимость обеспечения оперативности и точности работы персонала и гостиничного комплекса в целом. Решение данной проблемы возможно лишь за счет внедрения систем автоматизации работы отеля, то есть внедрение Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем.

АСУ (с английского – PMS – Property Management System) гостиницы – это специализированный пакет программ, обеспечивающий работу гостиничного персонала на своих рабочих местах и оперативное принятие решений на всех этапах технологического цикла, от резервирования мест до получения отчета по деятельности гостиницы [1].

Первоначально АСУ гостиниц появились на Западе во второй половине прошлого века, в России же внедрение началось с середины 90-х годов. Отличаясь по ряду характеристик друг от друга, они тем не менее имеют единый ряд компонентов, которые повторяют основные функции любого гостиничного предприятия.

Основные функции АСУ ориентированы на:

- минимизацию потери прибыли на всех этапах;
- создание эффективной среды взаимодействия сотрудников, клиентов и деловых партнеров (туристические агенты, туроператоры)
- эффективное контролирование работы персонала;
- повышение качества обслуживания.

Основными требованиями гостиниц к системам автоматизации является:

1. Мощные функциональные возможности управления тарифной политикой, номерным фондом, а также обслуживанием гостей.

2. Использование всех существующих каналов продаж гостиничных услуг (Интернет, GDS (Global Distribution System), call-центры).
3. Широкие возможности финансового контроля и аудита.
4. Управление центрами прибыли (номерной фонд, рестораны, бары, фитнес, прачечная, бизнес-центр).
5. Организация проведения мероприятий (конгрессов, банкетов, конференций).
6. Наличие интерфейсов с системами автоматической авторизации кредитных карт.
7. Возможность реализации программ постоянных гостей и участия в бонусных программах авиакомпаний.
8. Расчет причитающихся турагентам комиссионных платежей.
9. Возможность осуществлять групповое бронирование с гибкой системой индивидуальных расчетов с гостями.
10. Надежность, а также отказоустойчивость.
11. Сопровождение и круглосуточная поддержка.
12. Непрерывное развитие систем в соответствии с требованиями рынка.

Все перечисленные задачи решаются средствами автоматизированных систем. Выбор системы зависит от многих параметров отеля: размера номерного фонда, наличия дополнительных услуг (платные телеканалы, электронные ключи, прачечная и химчистка, оздоровительный центр), месторасположения, контингента гостей.

И хотя цена таких систем высока, согласно исследованиям корпорации Microsoft, большинство отелей на Западе периодически устанавливают новую систему управления. Это вызвано темпами роста конкурентной борьбы и технологического прогресса. Преимущества АСУ в процентном соотношении рассмотрены на рисунке 3.

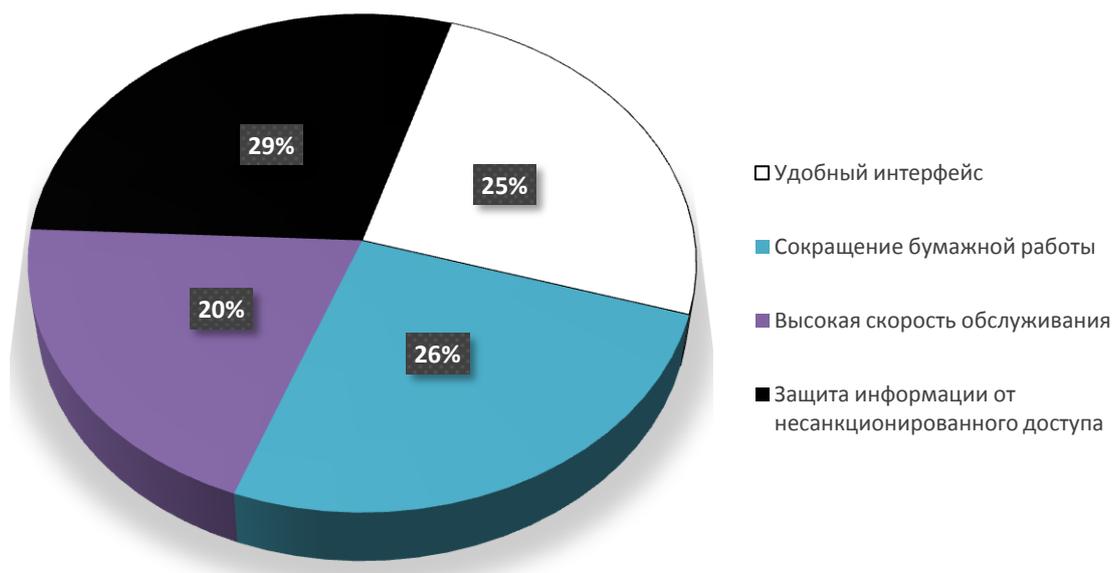


Рисунок 3 – Преимущества АСУ

Однако основой любой гостиничной АСУ является PMS, либо система управления номерным фондом. Она сосредотачивает в себе данные о его текущем состоянии, ожидаемых гостей и их счета [1].

На сегодняшний день наиболее популярными автоматизированными гостиничными системами считаются западные системы: «Micros Fidelio», «Lodging Touch LIBICA», Hospitality Enterprise Resource Planning «Cenium», Eritome PMS, Amadeus PMS, Optima, Cenium, OPERA [1].

Распространенными российскими разработками являются: «Nimeta», «Эдельвейс», «Отель 3», «KEI Hotel», «UCS Shelter».

Рассмотрим подробнее западные и российские системы в таблице 2 и таблице 3.

Таблица 2 – Характеристика зарубежных автоматизированных систем управления

Зарубежные системы	Характеристика
Fidelio	Программное обеспечение для гостиниц малой, средней и большой вместимости. Данная программа дает возможность автоматизировать процессы, связанные с получением и обработкой заявок на

Окончание таблицы 2

Зарубежные системы	Характеристика
Fidelio	бронирование гостиничных номеров и квартир, формированием единой базы объектов, документооборотом с автоматическим созданием и отправкой на e-mail счетов и актов клиентам, осуществлять все финансовые проводки, создавать отчеты для руководства
Amadeus PMS	<p>Специализируется в области внедрения и сопровождения комплексных систем управления гостиниц, ресторанов и SPA – центров. Совмещает в себе несколько модулей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управление гостиницей (Front Office). 2. Маркетинг и Продажи (Sales&Marketing). 3. Конференции и Банкеты (Conference)
Opera Enterprise Solution	<p>Полнофункциональное решение управления, состоящая из модулей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Система автоматизации службы приема и размещения гостей (Property Management System). 2. Система автоматизации отдела продаж и маркетинга (Sales and Catering). 3. Система управления качеством обслуживания (Quality Management System). 4. Система оптимизации прибыли (Revenue Management). 5. Система управления мероприятиями (OPERA Activity Scheduler). 6. Система централизованного бронирования (OPERA Reservation System). 7. Модуль бронирования через Интернет (Web-Self Service). 8. Централизованная информационная система по клиентам (Customer Information System)
Lodging Touch LIBICA	Включает следующие подсистемы: система управления гостиницей eritome PMS, система управления ресторанами eritome POS, система корпоративного управления eritome CIS, система центрального бронирования eritome CRS, система интернет - бронирования eritome WebRes

Таблица 3 – Характеристика российских автоматизированных систем управления

Российские системы	Характеристика
Эдельвейс	Представляет собой программный продукт, предназначенный для управления номерным фондом гостиниц, санаториев, отелей и т.п. Легко адаптируется под конкретную гостиницу, понятен в обучении и легок в использовании
Невский портъе	Универсальная компьютерная система для автоматизации гостиниц, пансионатов и санаториев
Синимекс: Гостиница	Программа представляет собой классическую АСУ для гостиниц, пансионатов, домов отдыха, мотелей

Рассматривая гостиничное предприятие как совокупность функциональных отделов, получается следующая структура автоматизированной системы управления гостиницей:

- база данных на сервере;
- модуль портъе (модуль номерного фонда);
- модуль ресторана;
- административный модуль;
- модуль бухгалтерии;
- дополнительные функциональные модули.

Автоматизированные рабочие места объединяются локальной компьютерной сетью, обеспечивая комплексное управление всеми отделами и службами отеля.

Ядром системы автоматизации гостиницы является Модуль номерного фонда (АРМ портъе), основными задачами которого являются следующие:

- подача запроса с информацией о бронировании (имя и координаты гостя, сроки и параметры брони, ее идентификатор);
- поиск номера, удовлетворяющего запросу, его резервирование;
- приезд клиента, его идентификация регистрация;

- контроль регулярного обслуживания (уборка, доставка прессы, завтраков и тому подобное);
- информация об оплате проживания, услуг, внесенных депозитов (баланс счета гостя);
- предупреждение об истечении срока проживания и процедура выселения и расчета, либо продление срока представления услуг размещения.

Перспективным направлением автоматизации гостиничной индустрии, которое активно развивается, является концепция «Умный дом», которая означает еще более тесное взаимодействие систем управления отелей по АСУ инженерных сетей, энергосбережением и тому подобное [1].

Помимо АСУ, важной составляющей любой гостиницы является телефонная связь. Основным средством связи является телефон, установка которого устанавливается в обязательном порядке. Телефонные системы помогают повысить уровень эффективности работы персоналу, а также обеспечивают высокий уровень обслуживания клиентов. Телефонизация во многих гостиницах используется на базе мини-АТС.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что современные комплексные автоматизированные системы управления, объединяющие в единый цикл все жизненно важные элементы гостиничного бизнеса, позволяют минимизировать потери прибыли на всех этапах, эффективно контролировать работу персонала, повышать качество обслуживания.

Таким образом, в первой главе были рассмотрены теоретические основы функционирования службы приема и размещения, задачи, должностные обязанности работников и взаимодействие данной службы с другими подразделениями гостиницы, проанализировано состояние рынка гостиничных услуг в России и конкретно в городе Красноярске, а также разобраны автоматизированные системы управления, применение которых повышает эффективность деятельности гостиничных предприятий.

Раздел 2, 3 - изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В бакалаврской работе была рассмотрена служба приема и размещения на примере гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk».

От работы службы приема и размещения зависит впечатление гостя об отеле, ведь данная служба осуществляет первый прием гостя, его регистрацию и размещение. Также, служба проходит почти все операции, направленные на удовлетворение потребностей гостей в проживании, питании и отдыхе.

Проведя анализ работы службы приема и размещения в гостинице «Hilton Garden Inn», можно сделать вывод, что ее работа весьма эффективна. Служба взаимодействует со всеми подразделениями, своевременно передает информацию о заселившихся и проживающих гостях, выполняет работу в соответствии со всеми стандартами, умеет пользоваться всем рабочим оборудованием и занимается всей необходимой документацией. Но все-таки некоторые моменты можно улучшить и поэтому были предложены рекомендации, которые помогут повысить показатели в работе службы приема и размещения и окажут благоприятное впечатление на приезжающих российских и иностранных гостей.

Таким образом, в работе выявлены преимущества и недостатки работы службы приема и размещения. К преимуществам относятся оснащение рабочего места всем необходимым оборудованием, быстрое осуществление регистрации гостей и бронирования за счет использования программы Opera, частое проведение тренингов для повышения квалификации сотрудников. К недостаткам относится ненормальная продолжительность рабочего времени администратора и сильная нагрузка из-за большого количества должностных обязанностей. Для улучшения работы СПиР были разработаны рекомендации по корректировке графика работы администратора, оснащению рабочих мест стульями и предложены варианты по информированию гостей в номерах об услугах отеля.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Автоматизированные системы управления гостиницами – Текст: электронный //Studwood.ru [сайт] – URL: https://studwood.net/1028131/turizm/avtomatizirovannye_sistemy_upravleniya_gostinitsami
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. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия: учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
8. 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.
9. Культура поведения персонала службы приема и размещения – Текст: электронный //Stodwood.net: [сайт] – URL: https://studwood.net/1074533/menedzhment/kultura_povedeniya_personala_sluzhby_priema_razmescheniya

10. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – 2-е изд., испр. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 242 с.
11. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство «КноРус», 2020. – 226 с.
12. 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.
13. Обзор гостиничного рынка 2021 г. и прогнозы 2022 г. – Текст: электронный //Corp.wtcmoscow.ru: [сайт] – URL: <https://corp.wtcmoscow.ru/services/international-partnership/analytics/obzor-gostinichnogo-rynka-2021-i-prognozy-2022/>
14. Оборудование службы приема и размещения – Текст: электронный //Vuzlit.com: [сайт] – URL: https://vuzlit.com/2320728/oborudovanie_sluzhby_priema_razmesheniya
15. Организация работы службы приема и размещения – Текст: электронный //Studopedia.ru [сайт] – URL: https://studopedia.ru/1_31454_organizatsiya-raboti-sluzhbi-priema-i-razmesheniya.html
16. Официальный сайт гостиницы «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» – Текст: электронный // Hilton.ru [сайт] – URL: <https://www.hilton.ru/hotels/hilton-garden-inn-krasnoyarsk/>
17. Привилегии и уровни участников Hilton Honors – Текст: электронный // Hilton.com [сайт] – URL: <https://www.hilton.com/ru/hilton-honors/member-benefits/>
18. Расположение гостиницы «Hilton Garden Inn» – Текст: электронный //2gis.ru: [сайт] – URL: <https://2gis.ru/krasnoyarsk/firm/985691699808811>
19. Ростуризм – Текст: электронный //Tourism.ru [сайт] – URL: <https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/84274/>

20. Сайт интернет-бронирования Tripadvisor – Текст: электронный //Tripadvisor.ru [сайт] – URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g298525-d5272116-Reviews-Hilton_Garden_Inn_Krasnoyarsk

21. Современное состояние рынка гостиничных услуг – Текст: электронный //Studwood.net [сайт] – URL: https://studwood.net/2183374/ekonomika/sovremennoe_sostoyanie_rynka_gostinichnyh_uslug_rossii_perspektiva_razvitiya

22. Средняя стоимость проживания в гостиницах Красноярска – Текст: электронный // Hotels.ru [сайт] – URL: <https://101hotels.com/main/cities/krasnoyarsk>

23. Тельных В.В. Рынок туристских услуг Красноярского края: Тенденции и особенности развития // Фундаментальные исследования. – 2019. URL: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=42410>

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

25. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Юрайт, 2021. – 336 с.

26. Утнасунов, Э. Э. Оценка состояния рынка гостиничных услуг РФ и его основные тенденции / Э. Э. Утнасунов. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2021. – № 16 (358). – С. 196-200. – URL: <https://moluch.ru/archive/358/80120>

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

28. 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.

29. Федеральное агентство по туризму – Текст: электронный //Классификация-туризм.рф [сайт] – URL: <http://классификация-туризм.рф/>

30. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.

31. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Юрайт, 2021. – 280 с.

32. OPERA Enterprise Solution – система управления отелем – Текст: электронный //Present5.com [сайт] – URL <https://present5.com/opera-enterprise-solution-cistema-upravleniya-otelem/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А-В изъяты

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

подпись М. Д. Батраев
инициалы, фамилия
« 14 » 08 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 на примере гостиницы
«Hilton Garden Inn Krasnoyarsk»

тема

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

Выпускник  10.06.22
подпись, дата А. П. Федотова
инициалы, фамилия

Нормоконтролер  10.06.2022
подпись, дата А. М. Тимофеева
инициалы, фамилия

Красноярск 2022