

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

« _____ » _____ 2023 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис» и
разработка рекомендаций по ее совершенствованию

тема

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

Выпускник _____ А. А Москвитина
подпись, дата инициалы, фамилия

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

Красноярск 2023

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)

« ____ » _____ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

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

Красноярск 2023

Студенту (ке) Москвитиной Анастасии Алексеевне
(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ18-06БГР направление подготовки 43.03.03
(код)

Гостиничное дело
(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис» и разработка рекомендаций по ее совершенствованию

Утверждена приказом по университету от 27.04.2023 № 6730/с

Руководитель ВКР

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

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

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

Перечень разделов ВКР

1. Теоретические аспекты деятельности гостиничных предприятий
2. Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис»
3. Рекомендации по совершенствованию деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис»

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

(подпись)

О. М. Сергачева

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

(подпись)

А. А. Москвитина

(инициалы и фамилия студента(ки))

«30» марта 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические аспекты деятельности гостиничных предприятий.....	5
1.1 Характеристика основных видов гостиничных предприятий.....	5
1.2 Характеристика основных служб гостиничного предприятия.....	7
1.3 Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения гостиничного предприятия.....	14
1.4 Стандарты качества обслуживания в отелях.....	18
1.5 Программное обеспечение гостиничных предприятий.....	19
1.6 Достопримечательности города Красноярска для отдыха туристов.....	24
2 Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис»..	27
2.1 Расположение и характеристика отеля «Мемфис».....	27
2.2 Организация работы службы приема и размещения гостиницы «Мемфис».....	40
2.3 Анализ организации рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.....	44
2.4 Анализ стандартов обслуживания гостей при заселении в отель «Мемфис».....	46
2.5 Анализ используемого отелем «Мемфис» программного обеспечения....	48
2.6 Анализ потока гостей и их отзывы.....	53
3 Рекомендации по совершенствованию деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис».....	29
3.1 Организация труда и отдыха дежурных администраторов.....	59
3.2 Повышение квалификации работников службы приема и размещения....	61
3.3 Эффективный способ проверки номеров перед заселением.....	63
3.4 Совершенствование работы службы приема и размещения при помощи стандартов обслуживания.....	65
Заключение.....	67
Список использованных источников.....	68
Приложение А Свидетельство о присвоении гостинице категории.....	72
Приложение Б Должностная инструкция администратора.....	73

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире гостиничный бизнес в России быстро развивается и набирает обороты, соответственно растет конкурентоспособность. Гостиницы все больше расширяют спектр своих услуг, повышают уровень, чтобы привлекать все больше туристов. Из этого следует, что основная задача отеля – удовлетворять пожелания и запросы гостей, чтобы гости возвращались снова и снова. В Красноярске с каждым годом уровень гостиничных услуг становится все качественнее, появляются новые гостиницы, старые модернизируются и для того, чтобы оставаться на данном рынке актуальным и рентабельным – нужно совершенствоваться, вводить новые технологии, стараться искоренять минусы и прислушиваться к отзывам гостей.

Актуальность темы бакалаврской работы обусловлена тем, что совершенствование качества гостиничных услуг будет способствовать продвижению гостиницы и повышению спроса на ее услуги, а это в свою очередь повлечет за собой развитие туризма в Красноярске и в целом в России.

Цель работы – исследовать деятельность службы приема и размещения гостиницы «Мемфис» и разработать рекомендации по ее совершенствованию. В рамках поставленной цели решались следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты деятельности гостиничных предприятий;
- проанализировать деятельность службы приема и размещения гостиницы «Мемфис»;
- охарактеризовать гостиницу «Мемфис»;
- проанализировать используемое программное обеспечение гостиницы «Мемфис»;
- проанализировать номерной фонд и предоставляемые дополнительные услуги гостиницы «Мемфис»;

- проанализировать должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения, организацию труда и организацию рабочих мест сотрудников службы приема и размещения;

- проанализировать отзывы гостей;

- разработать рекомендации по совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы «Мемфис».

Объектом исследования является гостиничный комплекс «Мемфис», предметом – деятельность службы приема и размещения гостиничного комплекса «Мемфис».

Методологической и информационной базой для написания бакалаврской работы является информация в работах отечественных и зарубежных авторов в области исследования проблем развития рынка гостиничных услуг и их совершенствование.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников. Общий объём работы составляет 76 страниц машинописного текста. Выпускная квалификационная работа иллюстрирована 27 рисунками; 2 таблицами, 2 приложениями. Список использованных источников включает в себя 40 наименований.

1 Теоретические аспекты деятельности гостиничных предприятий

1.1 Характеристика основных видов гостиничных предприятий

В гостиничном предприятии услуги размещения, питания и прочие услуги дополняют друг друга, являются взаимосвязанными и воспринимаются гостями как единое целое. С учетом того, как они оформлены и скомбинированы в единый комплекс, складывается определенный тип предприятия. В связи с постоянным появлением на гостиничном рынке новых услуг и форм обслуживания принятая в мировой практике типология носит условный характер. В каждом государстве формируются свои типы предприятий, учитывающие особенности географического положения, климатических условий, ряда других факторов и, самое главное, особенности сложившегося спроса.

Тип гостиницы определяют: вместимость номерного фонда, месторасположение, уровень сервиса, уровень профессиональной подготовки персонала, ассортимент дополнительных услуг и т.д. [15].

Отель-люкс — отличается своей вместимостью, которая может быть охарактеризована как средняя или малая. Как правило, отели-люкс размещены в центральной части города. Стоимость номера достаточно высокая, но зато включены всевозможные виды обслуживания [20].

Гостиница (среднего класса) — превосходит по вместимости отель-люкс и рассчитана в среднем на 400-2000 проживающих. Находится такая гостиница в центральной части города или, как минимум, в черте города. Цены могут варьироваться в зависимости от размещения гостиницы [20].

Гостиница-апартамент (апарт-отель) — с точки зрения вместимости это гостиничное предприятие малое или среднее. Может насчитывать до 400 мест. Апарт-отель — явление, характерное для большого города с непостоянным

населением. Номера имеют квартирный тип. Они служат временным жильем с полным самообслуживанием (чаще всего) [20].

Гостиница эконом-класса — вместимость ее может быть определена как малая или средняя — 150 мест и более. Такую гостиницу можно встретить вдоль крупных магистральных дорог. Набор услуг достаточно ограничен и обусловлен оперативностью обслуживания [20].

Отель-курорт — вместимость может быть совершенно различной. Самый полный набор услуг, вплоть до организации медицинского обслуживания и организации диетического питания. Отель данного типа чаще всего можно встретить на курорте [20].

Мотель — здание простой постройки в один или два этажа, которое располагается, как правило, в пригородной зоне, ближе к автомагистралям. Вместимость таких гостиничных предприятий малая или средняя. Уровень обслуживания — средний при условии небольшого числа персонала [20].

Кемпинг — своеобразный лагерь для туристов, путешествующих на автомобилях, велосипедах, мотоциклах и т. д. Закономерен тот факт, что кемпинги располагаются за чертой города. Самое главное — предоставление места для ночлега, которое может быть оборудовано в специальных летних домиках и палатках. Предусмотрены элементарные удобства и возможность индивидуального приготовления пищи [20].

Частная гостиница — предприятие по типу «ночлег-завтрак». Как правило, вместимость малая, очень редко — средняя. Место расположения — пригород или сельская местность [20].

Отель-гарни — очень ограниченное количество предоставляемых услуг: размещение и так называемый континентальный завтрак [20].

Пансион — стандартный и достаточно простой набор услуг. Характерная особенность — полный пансион для проживающих [20].

Гостиный двор — это и меньшая вместимость, и простой стандарт обслуживания, и отсутствие помещений общего пребывания (холлов, фойе и пр.) [20].

Флотель — достаточно большое гостиничное предприятие, характерное для курортов «на воде». Просторные номера, обширный набор услуг [20].

Ботель — эксклюзивный вид гостиницы на воде. Для оборудования данного средства размещения используют какое-либо судно [20].

Алькасар — старинный средневековый замок, который используется для приема только чрезвычайно важных гостей [20].

Хостел — экономный вариант ночлега [20].

1.2 Характеристика основных служб гостиничного предприятия

Для осуществления процесса обслуживания в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг [19]. Такими службами являются:

1. Административная служба;
2. Приема и размещения;
3. Служба эксплуатации номерного фонда;
4. Служба питания;
5. Служба безопасности;
6. Отдел маркетинга и связей с общественностью;
7. Вспомогательные и дополнительные службы.

Административная служба.

Данный вид службы отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, контролирует соблюдение норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности [17]. Данная служба чаще всего включает в себя: секретариат, отчетную часть, отдел кадров. Расчетная часть отеля, или бухгалтерия, решает все финансовые вопросы. В своем составе данное подразделение имеет главного бухгалтера. В расчетной части существует специализация бухгалтеров по выполнению определенных операций. Так, один бухгалтер обрабатывает платежные

документы, поступающие из службы приема в размещения и связанные с приемом оплаты за проживание и дополнительные платные услуги. Другой бухгалтер ведет финансовую документацию, поступающую из службы организации питания. Третий - занимается расчетами, связанными с начислениями заработной платы сотрудникам отеля. В этом подразделении необходима позиция кассира. Отдел кадров решает вопросы подбора, расстановки, продвижения персонала, организации обучения и повышения его квалификации. Это подразделение призвано создавать и поддерживать необходимые условия труда, техники безопасности.

Служба приема и размещения [3].

Данная служба занимается решением вопросов связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, оказание различных услуг и отправка домой.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы - контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Состав службы: менеджер по размещению, портье, швейцары

Приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении - это важнейшие функции службы приема. Сотрудник службы приема является после швейцара, стоящего у входа. Портье - это практически первый сотрудник гостиницы, с которым контактирует гость.

Менеджер службы приема обязан обладать всей возможной информацией о гостинице, уметь четко планировать всю работу и постоянно контролировать работу своего отдела. Разрешение проблем, вопросов и недоразумений так же осуществляются с его помощью [8].

Главной функцией портье является информационное обслуживание. Информация через службу портье идет в двух направлениях: к гостям (информация о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, местных

достопримечательностях, работе транспорта и т.д.), и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиента).

Функции службы приема и размещения [5]:

1. Распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами. Перед прибытием гостя служба приема получает от службы бронирования обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, что помогает вести учет свободных мест в гостинице. В большинстве крупных гостиниц такая операция производится автоматическим путем. Однако до недавнего времени в гостиницах применялась система номерного щита с ячейками, куда вставлялись разноцветные карточки, цвет которых определялся количеством дней пребывания клиента в гостинице;

2. Выдача ключей от номера. В службе приема расположен щит для ключей от номеров. Он снабжен специальными ячейками, в которых может храниться, например, письменная информация гостям. Сразу после размещения расчетная часть открывает счет на имя гостя. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Эти службы дают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы;

3. Ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в отеле заполняется специальная карточка. Информация собирается со всех служб, имевших контакт с гостем. Данная информация хранится в архиве и при повторном приезде клиента в отель позволяет более полно учесть все его потребности и пожелания. Эта информация также позволяет избежать повторной встречи с "нежелательными" гостями - проблемными клиентами, которые либо не оплатили проживание в гостинице, либо вели себя неподобающим образом, либо нанесли материальный ущерб имуществу отеля.

Служба эксплуатации номерного фонда.

Эта служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, и некоторые другие категории работников.

Дежурный по этажу (сменный супервайзер) осуществляет контроль над работой смены горничных. Так же в его обязанности входит передача в службу передачи информации о свободных и занятых номерах.

Стюарды имеются в гостиницах высоких категорий обслуживания (отелях люкс). Они начинают свою работу во второй половине дня. В обязанности стюардов входят обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида, а также установка (при необходимости) убирающейся кровати.

Служба питания.

Это подразделение представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимства без стола не бывает. Служба питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Гостиничные рестораны - это не только престиж гостиницы, но и основной источник дохода [2].

Руководитель службы питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания [7].

Ресторан как подразделение гостиницы обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо от того к какому типу данное предприятие питания относится.

Ресторанной службе отеля следует не забывать о банкетном обслуживании. Если в ресторане нет банкетных залов, можно организовывать выездное банкетное обслуживание на различных площадках города, предлагая

высококачественный сервис и разнообразное меню, что принесет существенный дополнительный доход.

Служба безопасности выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов. Предприятие может поручить выполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь организацию со стороны [23].

Данная служба играет очень важную роль в структуре гостиничного бизнеса, так как проблема безопасности весьма актуальна, особенно в последние годы. Международные конфликты, волна преступности - все эти факторы не могут не отражаться на уровне безопасности жизни гостей и персонала отелей по всему миру [4].

Наиболее опасной в настоящее время стала угроза террористического акта, поэтому особое внимание уделяется подготовке и профессионализму сотрудников службы безопасности, а также техническим средствам охраны на объекте. [6].

Ежедневная работа сотрудников службы безопасности включает тщательный осмотр охраняемой территории (каждые 2 ч), постоянную связь со всеми службами гостиничного комплекса, обмен информацией о подозрительных личностях и предметах и т. д. Немаловажно установление сотрудничества с территориальными правоохранительными органами.

Следует обязательно разработать инструкции о мерах пожарной безопасности. Все сотрудники должны допускаться к работе только после прохождения противопожарного инструктажа (что отмечается их подписью в специальном журнале).

Система безопасности гостиницы будет эффективной только в том случае, если в этой работе примет участие весь персонал, а также будут учтены конкретные особенности предприятия [9].

Отдел маркетинга и связей с общественностью

Для многих знакомство с отелем начинается именно с этого подразделения. Обязанности работников, занятых в этом отделе, можно подразделить на четыре группы: продажа, услуги по организации конференций и бизнес - семинаров, реклама и связи с общественностью. Основная цель отдела маркетинга заключается в продаже продукции и услуг гостиницы, поэтому маркетологи работают в тесном сотрудничестве с административной службой и конференц-менеджерами.

В обязанности отдела входят: разработка и принятие макетов проспектов и других рекламно-информационных изданий, представление отеля и его услуг будущим гостям, связь со СМИ, организация пресс- конференций [13].

Вспомогательные и дополнительные службы.

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки и т.д.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят такие подразделения как: парикмахерская, бассейн, солярий, сауна и др.

Итак, для качественного и профессионального обслуживания туристов в гостинице разработаны специальные службы, обеспечивающие предоставление основных гостиничных услуг. Каждая служба имеет свои особенности функционирования. Взаимосвязь в работе всех служб гостиничного предприятия осуществляется, преимущественно через службу приема и размещения.

1.3 Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения гостиничного предприятия

Рабочим местом применительно к сотрудникам службы приема и размещения в гостиничном предприятии является стойка ресепшн.

Само слово, общепринятое теперь во многих языках, происходит от латинского *rescriptio*, что означает «приём, принятие». Применительно к гостиничному бизнесу, ресепшн - это место, где осуществляется «прием» (а

также выписка) гостей: оформление, консультации по интересующим вопросам, выполнение различных просьб (заменить лампочку, заказать завтрак в номер и др.), продажа дополнительных услуг отеля (массаж, сауна, заказ такси, экскурсий и др). Отличие ресепшн в отелях от других пространств (фитнес-центры, офисы, магазины элитных товаров) в том, что обслуживание гостей осуществляется стоя. Соответственно, внутренняя сторона стойки будет выше, чем в ресепшн из других отраслей. Также гостиничная ресепшн изначально рассчитана на большой поток посетителей [14,15].

В каком бы смысле мы не говорили о ресепшн, это всегда лицо, уровень и статус отеля. Соответственно, и сотрудники, и обстановка (дизайн пространства и мебели) подбираются особенно тщательно.

В состав ресепшн входят стойка регистрации и зона ожидания. Здесь «работает» общее правило: чем дороже отель, тем более представительно должна выглядеть зона приема и размещения гостей.

Стойка регистрации - это первое, на что обращают внимание гости, попадая в холл гостиницы. Она разграничивает пространство на общее (для гостей) и рабочее (для сотрудников ресепшн). Самое главное требование к этой детали интерьера – многофункциональность, удобство для гостей и персонала. К примеру, на ней должно быть комфортно разложить и заполнить документы, показать расположение отеля относительно местности [17].

Оно логичным образом вытекает из задач этой зоны в отеле. Итак, для удобства гостей и персонала стойка регистрации должна находиться:

1. На первом этаже: только здесь можно встретить гостя и произвести на него первое впечатление;
2. Недалеко от входной и лифтовой группы: чтобы гость, после регистрации (или получения необходимой информации) мог быстро подняться к себе в номер;
3. Рядом с зоной ожидания: гости, которые еще не зарегистрировались, могут с комфортом дождаться здесь своей очереди;
4. Расположение ресепшн фасадной стороной к гостям.

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.

Популярным сейчас является также островной вариант (в виде круга, квадрата или прямоугольника). Он больше всего подойдет для просторного лобби [30].

Полукруглая формы ресепшн позволяет сотруднику всегда находиться лицом к посетителю.

Также удобна П-образная форма, составленная из прямых и угловых модулей. Ее размер будет варьироваться от размера лобби.

Высота

Высота ресепшн в отеле может достигать 150 см. Это связано с тем, что сотрудники зоны приема и размещения гостей работают, как правило, стоя.

Глубина

Она должна быть удобной для размещения компьютера, документов. Размеры здесь варьируются от 50 до 70 см.

Длина

Общая ширина будет зависеть от номерного фонда и предполагаемой загрузки. При этом рабочее пространство одного сотрудника не должно быть менее 80 см. Как правило, этот параметр варьируется от 80 до 120 см. Общая длина всей столешницы может составлять 2-3 метра, а в крупных отелях – 5 метров, что объясняется количеством одновременно работающих сотрудников, т.е. количеством рабочих мест.

Материал

1. Ламинированное ДСП
2. Пластик
3. Металл
4. Дерево
5. Стекло

6. Натуральный, либо искусственный камень.

Вот как будет зависеть применяемый материал в зависимости от уровня гостиницы:

Эконом-класс - ламинированное ДСП или перфорированный лист. Стандарт - чтобы придать изделию благородный вид, используют молдинги (специальные декоративные планки), детали из пластика, хромированную сталь. За основу берут ДСП. VIP-класс - камень, нержавеющая сталь, стекло, пластик, основа из ДСП. Элитные - по эксклюзивному заказу из добротного дерева с различными дополнениям. [34].

Оснащение рабочего места

Внутреннее оснащение стойки ресепшн в отеле – это мини-офис, скрытый от глаз посетителей. В частности, здесь расположены [30]:

- Оргтехника: компьютер с системой управления отелем, два лазерных принтера, факс, ксерокс, калькулятор;
- Кассовый аппарат, терминал оплаты кредитных карточек; прокатная машина для банковских карточек на аварийный случай отключения энергии, детектор для купюр;
- Терминал для кодирования ключей (энкодер);
- Цифровая многоканальная телефонная станция с дисплеем;
- Рация для оперативной связи со службой номерного фонда и инженерной службой;
- Шкаф для ключей, сейф;
- Место для ящиков, в которых будут храниться папки с документами, канцтовары и рекламная продукция;
- Розетки и выключатели света во всех общественных зонах;
- Как правило: часы с мировым временем, телевизор, сувенирная витрина.

1.4 Стандарты качества обслуживания в отелях

В нашей стране «маршрутный лист» по соблюдению стандартов в гостиничном сервисе - это Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 (ред. От 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Здесь даны ключевые определения («гостиничные услуги», «цена номера», «расчетный час», «гарантированное бронирование», «негарантированное бронирование» и др), установлены основные обязанности средства размещения по отношению к гостю; порядок и условия предоставления гостиничных услуг; даны общие положения об ответственности сторон.

Стандарты качества обслуживания

Когда у гостя создается положительное (или отрицательное) впечатление о сервисе в гостинице, это означает, что в отеле соблюдены (или нет) следующие критерии:

Технология обслуживания.

Это значит, что в номерном фонде, в ресторанах и барах, на ресепшн должны быть четко прописаны и соблюдаться процедуры размещения гостей, уборки номеров, подачи блюд и др.

Стандарт внешнего вида сотрудников.

Предъявляются к форме одежды, прическе и гигиене. Разумеется, форма одежды и обувь должны быть чистыми и в хорошем состоянии.

Форма одежды:

- Сотрудникам, выполняющим одинаковые задачи, необходимо носить одинаковую форму (ресепшн, клининг, официанты и др.)
- Все сотрудники должны носить именной значок, который крепится слева;
- Пиджаки и рубашки следует носить застегнутыми на все пуговицы, в помещениях обслуживания разрешены только длинные рукава;
- Содержимое карманов одежды не должно искажать ее форму;

- Носки только темного цвета;
- Туфли с закрытой пяткой и носком;

Прическа и гигиена:

- Волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков;
- Волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади;
- Сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор;
- Борода не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм;
- Ногти: чистые (подстрижены у мужчин, у женщин — средней длины) и покрашены только в нейтральные цвета;
- Мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо; женщинам — не более двух колец, серьги сдержанного стиля.

3. Стандарты поведения обслуживающего персонала (приведем лишь некоторые правила для примера)

Приветствие и прощание:

- Приветствовать гостя радушно, с улыбкой;
- Если вам известны имена гостей, обращайтесь к ним так, чтобы они знали, что вы помните их имена;
- Прощаясь с гостем, следует обязательно ему улыбнуться, пожелать всего доброго и поблагодарить за визит.

Помощь гостям:

- Предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;
- Готовность всегда предложить помощь гостям;
- Требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;

- Все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.
- Служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

Сюда же можно отнести выполнение странных просьб от гостей. Иногда гости пишут их в шутку (к примеру, в графе «особые пожелания» при бронировании), но долг работников – выполнять, если есть такая возможность.

Точность исполнения:

Гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения. Для этого любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию (об аренде автомобиля или заказе такси, химчистке или прачечной, услугах конференц-зала и др). Кроме того, сотрудники различных служб должны владеть информацией, связанной с их зоной ответственности. К примеру, сотрудники службы приема и размещения должны знать, где находятся ближайшие рестораны, торговые центры, достопримечательности [16, 19].

Дружелюбие и вежливость:

- С любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;
- Следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8-10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.
- За любое неудобство гостю приносятся извинения.

Конфиденциальность информации:

Соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию.

Терпение и ответственность:

- Жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно;
- Брать ответственность за решение проблемы следует на себя;

- Если нет возможности решить вопрос гостя немедленно самостоятельно, то необходимо передать решение вопроса руководству;
- Никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию;
- В случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или сотрудников;

Неудачный подход (или что делать запрещено):

1. Показывать гостю, нравится ли он вам или нет;
2. Читать гостю нравоучения;
3. Расспрашивать гостя о его личной жизни;
4. Прислушиваться к разговорам гостей;
5. Обсуждать с гостями проблемы личного или рабочего характера, вопросы политики и религии;
6. Ругаться с коллегами в присутствии гостей;
7. Показывать свое неодобрение нетрезвому клиенту.

Добавим, что стандарты гостиничного обслуживания должны не только соответствовать международным и национальным требованиям, но и отражать концепцию заведения, а также быть гибкими и учитывать пожелания постоянных гостей.

1.5 Программное обеспечение гостиничных предприятий

Управление гостиничным бизнесом в условиях жесткой конкуренции является трудоемкой и сложной задачей, требующей привлечения новых и эффективных технологий. Важным звеном системы управления отелем является специализированное программное обеспечение [18].

Сегодня программное обеспечение гостиниц дает возможность выполнять автоматизацию различных бизнес-процессов и отдельных задач планирования и отчетности [21,22].

К основным видам гостиничного программного обеспечения можно отнести [22]:

1. Информационные системы менеджмента,
2. Системы управления доступом,
3. Глобальные системы бронирования,
4. Интегрированные коммуникационные сети,
5. Цифровые телефонные сети,
6. Системы управления инженерным хозяйством,
7. Программы электронной коммерции,
8. Системы управления качеством,
9. Комплексные средства автоматизации.

Гостиничные программные комплексы экономят время сотрудников и дают возможность поднять доход и заполняемость гостиницы, отеля, пансионата или хостела.

Наибольшую популярность получили следующие программные комплексы:

1. программные комплексы OZLocks
2. программа 1С.Отель
3. программное обеспечение Fidelio
4. программный комплекс Shelter
5. облачное программное решение Frontdesk 24
6. программа TravelLine
7. программный комплекс Эдельвейс
8. комплекс автоматизации гостиниц Is-Hotel

1С.Отель – программное решение для автоматизации гостиниц, пансионатов, домов отдыха. В конфигурации реализованы различные рабочие места служб отеля.

FIDELIO – программный комплекс для гостиниц различной вместимости. Программа обеспечивает эффективное бронирование номерного фонда.

Shelter – программный комплекс для профессионального управления гостиницей, бронирования номеров, автоматизации бизнес процессов. Удобный интерфейс и большое число функций.

FRONTDESK 24 – это программное облачное решение для обеспечения эффективного управления гостиницей. Программный комплекс состоит из модулей: PMS, онлайн-бронирование, интеграция. Комплекс обеспечивает эффективное управление отелем.

IS-HOTEL – программное обеспечение для автоматизации гостиничного бизнеса, резервирования и бронирования номеров. Программный комплекс дает возможность улучшить качество работы и обслуживания, повышает прибыль отеля.

TravelLine – единая программная система для гостиничного предприятия. Данный комплекс помогает отелям, санаториям, загородным объектам и другим средствам размещения автоматизировать различные процессы [28].

Эдельвейс – профессиональная система управления отелем с широким набором функциональных модулей. Программное обеспечение имеет большой функционал, а благодаря модульности, его можно настраивать под нужды любого объекта гостиничной индустрии

Программное обеспечение способствует

1. Эффективному управлению службами отеля,
2. Решения задач размещения гостей гостиницы,
3. Ведение база данных клиентов,
4. Удобное управление въездом и выездом гостей,
5. Создание и закрытие гостевых карт,
6. Контроль свободных номеров в гостинице,
7. Составление необходимых отчетов,
8. Импорт данных в системы бухгалтерского учета.

1.6 Достопримечательности города Красноярска для отдыха туристов

Красноярский край и его уникальная природа никого не оставляют равнодушным. Озера, водопады, леса, пешеходные и конные туры, красивые ландшафты, богатый животный и растительный мир.

Какой бы вид отдыха ни предпочитали туристы, у Красноярского края обязательно найдутся для них подходящие варианты.

В столице края туристов ждут вдохновляющие природные достопримечательности, интересные экскурсионные маршруты, широкие возможности для активного отдыха, гастрономического туризма, можно отправиться в круиз [24].

Енисейские круизы – туристический хит

Важную роль в росте турпотока в Красноярский край и в целом в усилении интереса туристов к региону играет возобновление круизов по Енисею.

Так, экспедиционные круизы на модернизированном пятизвездочном теплоходе «Максим Горький» компании «ВодоходЪ» – уже стали признанным речным «хитом» не только Красноярского края, но и всей страны.

Модернизируется инфраструктура и для более коротких речных прогулок по главной сибирской реке, востребованных как у жителей самого Красноярска, так и у туристов.

Кроме прогулок и круизов по Енисею, в Красноярске у туристов есть разнообразные варианты отдыха на любой вкус – от экотроп до ресторанов сибирской кухни.

Эко-парк «Гремячая Грива»

«Гремячая грива» (рис. 1) – популярное место для прогулок и отдыха местных жителей и гостей города. Поскольку парк находится в черте города, гулять тут можно в любое время года и суток.

Территорию эко-парка с густым лесом и свежим воздухом с 2018 года начали благоустраивать. Теперь тут есть пешеходные и спортивные дорожки,

фотозоны, игровые и смотровые площадки, туристические тропы и даже геологический музей под открытым небом.

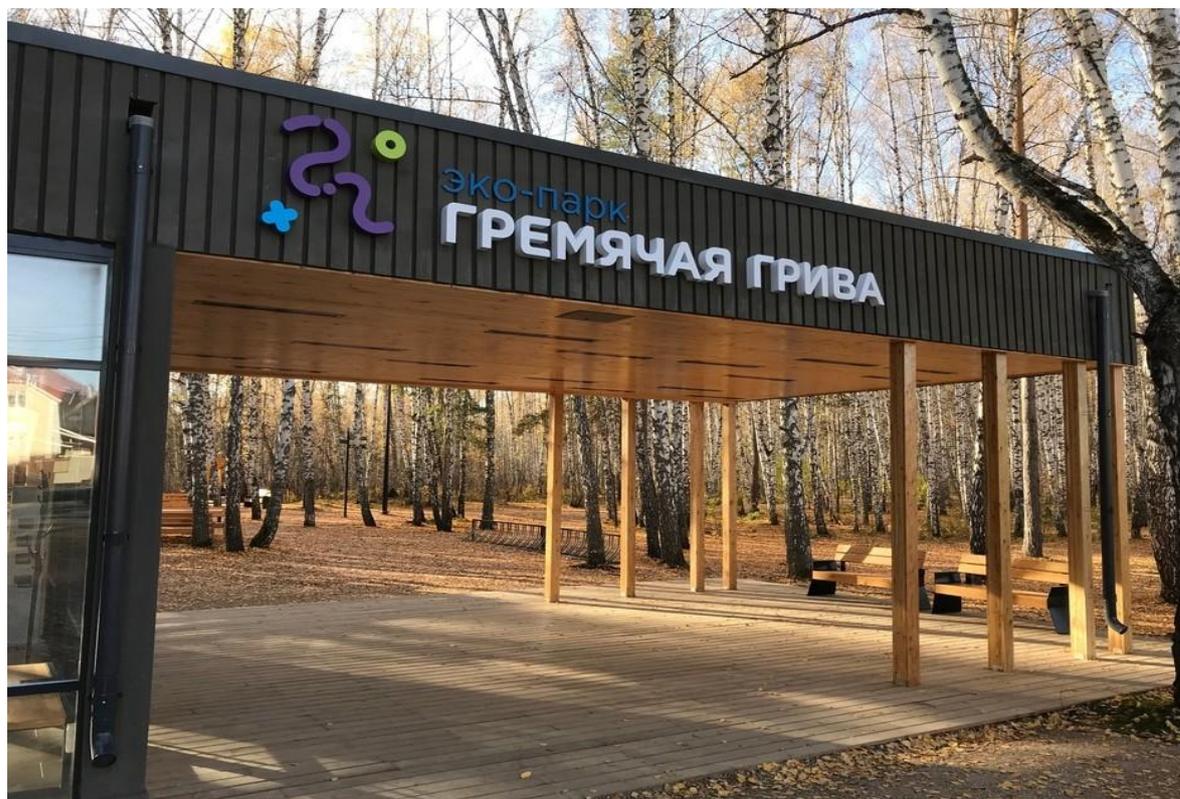


Рисунок 1 - Эко-парк «Гремячая Грива»

Смотровая площадка на Николаевской сопке (рис. 2)

Весной 2021 года для жителей и гостей Красноярска открылась смотровая площадка на Николаевской сопке – это самая высокая точка города. Она быстро завоевала любовь жителей и туристов, стала одним из самых популярных туристических мест города.

Отсюда, с самой высокой точки города, открывается живописная панорама: в хорошую погоду отчетливо видны контуры гор Такмак и Ермак, можно увидеть и Енисей - одну из самых многоводных рек в мире. Туристы отмечают современный дизайн смотровой площадки. Здесь есть и «парящий» над склоном пешеходный мост, и громадный балкон с панорамным остеклением, и амфитеатр с навесом от дождя, и места для тихого отдыха.



Рисунок 2 - Смотровая площадка на Николаевской сопке

Бобровый лог (рис. 3)

Бобровый лог находится на границе с национальным парком «Красноярские Столбы», всего в 15 минутах езды от центра Красноярска. Фан-парк «Бобровый лог» крупный горнолыжный и рекреационный комплекс, всесезонный парк спорта и отдыха.

Здесь живописные ландшафты и вся современная инфраструктура для активного отдыха круглый год. Зимой сюда приезжают кататься на горных лыжах. На курорте работают 14 горнолыжных трасс разного уровня сложности общей протяженностью 10 км, перепады высот достигают 350 м. Два основных склона с трассами оборудованы четырехместными канатно-кресельными подъемниками. Канатно-кресельная дорога «Бобрового лога» – одна из самых протяженных в России. Ее длина – 1 876 м, а перепад высот между верхней и нижней станциями – 346 м. Для любителей кататься на коньках есть большой каток [24].

В теплое время года Бобровый лог из горнолыжного комплекса превращается в место для беззаботного и активного летнего отдыха. Тут

открыт пляжный комплекс, организовываются конные прогулки, работают детские клубы, беседки для пикников, кафе и рестораны.

Также можно отправиться на экскурсию на канатно-кресельном подъемнике или просто погулять по горно-таежным тропам. А самые смелые должны обязательно прокатиться на аттракционе «Родельбан» – это самый большой аттракцион такого типа по протяженности трасс (3,4 км) в Европе. Его крутые виражи с обзорным видом на Красноярск и нацпарк «Столбы» станут отличным приключением для туристов.



Рисунок 3 – Бобровый лог

Гастрономический Красноярск

Красноярск славится ресторанами современной енисейской кухни и высоким уровнем сервиса. По результатам независимой ресторанной премии WHERETOЕAT Siberia 2021 сразу три красноярских ресторана были признаны лучшими в Сибири.

Первое место занял «0.75 Please Wine & Kitchen» – винный ресторан с европейской атмосферой, расположенный в историческом здании в центре города.

Второе место заслужил ресторан сибирской кухни с соответствующим антуражем Tunguska.

Бронза – у ресторана «Чешуя», где гостям предлагают блюда кухонь четырех морей.

Эксперты рассказывают, что гастрономические туры в Красноярск становятся с каждым годом все популярнее.

Туристы едут сюда за новыми гастрономическими впечатлениями и с интересом пробуют кухню коренных народов Севера – это и сугудай из туруханского сига, и шоколадные трюфели с вяленным маралом, и енисейская нельма малой соли, и пироги с морошкой и брусникой.

И в Tunguska, и в 0.75 Please есть гастрономические сеты, позволяющие за один вечер изучить все главные блюда Енисейской Сибири.

Сами рестораторы подтверждают: гастрономические туры в Красноярск становятся с каждым годом все популярнее. «Гастротуризм в крае пока находится на стадии становления, но с учетом развивающейся инфраструктуры региона, роста турпотока, мы можем говорить, что перспективы у этого вида туризма хорошие. Да, к нам пока не вернулись иностранные туристы, но на смену им пришли российские туристы из разных регионов», – рассказывает Александр Митраков, ресторатор, учредитель ресторанной группы 0.75 Group.

Александр Митраков рекомендует гостям начинать знакомство со вкусной стороной Красноярского края с таких местных специалитетов, как икра хариуса, северная рыба, дичь, дикоросы.

Стоит отметить, что в современном городе-миллионнике, раскинувшемся на берегах Енисея, найдется занятие даже для самого взыскательного туриста.

Для любителей активного отдыха и экстрима - пешие и конные прогулки, веломаршруты, картинг, прыжки с парашютом, флайбординг и прочие развлечения. Любителям культурного досуга – музеи, театры, концерты, экскурсии. Для семейного отдыха – комфортные базы отдыха, открытые бассейны, закрытые аква-зоны, детские развлекательные центры, верёвочные городки.

2 Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис» - изъято

3 Рекомендации по совершенствованию деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис» - изъято

ЗАКЛЮЧЕНИЕ - изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Российская Федерация. Законы. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 (ред. от 26.12.2022) "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для нач. проф. образования : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; ред. А. Ю. Лапин. - 4-е изд., испр. - Москва : Академия, 2006. - 208 с. - ISBN 5-7695-3095-2.
3. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / Российский государственный гуманитарный университет. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 386 с. - ISBN 978-5-16-016010-8.
4. Барышев, М. Г. Подготовка высококвалифицированных специалистов для ресторанного и гостиничного бизнеса / Барышев М. Г., Тамова М. Ю. - Текст : непосредственный // Известия вузов. Пищевая технология. - 2020. - № 5/6. - С. 6-8. - ISSN 0579-3009.
5. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р. Н. Ушаков ; Московская международная академия. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 136 с. - ISBN 978-5-16-012496-4.
6. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н.А. Вотинцева ; Удмуртский государственный университет, ф-л в г. Можге. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2020. - 299 с. - ISBN 978-5-369-01653-4.
7. Иванов, В. Анализ компетентности руководителя гостиничного комплекса в области функционирования систем управления охраной труда в гостиничном хозяйстве / В. Иванов. - (Менеджмент, маркетинг, реклама). - Текст : непосредственный // Гостиничное дело. - 2021. - № 8. - С. 47-59.

8. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2022. - 432 с. - ISBN 978-5-00091-514-1.
9. Общие новости гостиничного рынка. - (Сфера гостеприимства). - Текст : непосредственный // Гостиничное дело. - 2016. - № 8. - С. 12-16.
10. Кучеренко, В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия : учеб. пособие для вузов / В. Л. Кучеренко. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 157 с. - Библиогр.: с. 155-157. - ISBN 5-437-70021-0.
11. Оснащение гостиничного номера. - (Техника и оборудование). - Текст : непосредственный // Гостиничное дело. - 2019. - № 7. - С. 55-58.
12. Веселовский, А. Оснащение гостиничного санузла / А. Веселовский. - (Оснащение отеля). - Текст : непосредственный // Гостиничное дело. - 2021. - № 5. - С. 20-25.
13. Турковский, М. . Маркетинг гостиничных услуг : [учеб.-метод. пособие] / М. Турковский. - М. : Финансы и статистика, 2006. - 294 с. - ISBN 5-279-03099-6.
14. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент : Учебное пособие / Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков. - Москва : Издательский дом "Альфа-М" ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015. - 352 с. - ISBN 978-5-98281-410-4.
15. Основы гостиничного дела : [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / М. Д. Батраев, И. .В Изосимова. - Красноярск : СФУ, 2017.
16. Организация гостиничного дела : [учеб.-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / О. М. Сергачева ; Сиб. федерал. ун-т, Торгово-экономический ин-т. - Красноярск : СФУ, 2018.
17. Анчукова, Н. В. Туризм и гостиничное дело: практикум : учебное пособие / Н. В. Анчукова, В. Н. Бараков, Т. А. Беляева, М. В. Воропай [и др.]. - Вологда : ВоГУ, 2017. - 120 с.

18. 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.
19. Корягина, Е. В. Организация гостиничного дела : практикум для бакалавров. направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / Е. В. Корягина. - Сочи : СГУ, 2017. - 28 с.
20. Типы гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studfile.net/preview/4079702/page:11/>
21. Виды программного обеспечения для гостиничных предприятий [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://ozlocks.ru/statii/programmnoye_obespecheniye_dlia_gostinits/
22. Программы для гостиниц, отелей, баз отдыха [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.livebusiness.ru/tools/hotel/>
23. Основные службы гостиниц и их характеристика [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://sport.bobrodobro.ru/23401>
24. Топ мест в Красноярске [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.atorus.ru/node/48628>
25. Гостиница «Мемфис» в системе бронирования Bronevik [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://bronevik.com/ru/hotel/russia/krasnoyarsk/memphis>
26. Гостиница «Мемфис» официальный сайт [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://memfis24.ru/catalog>
27. Гостиница «Мемфис» в системе бронирования 101 отель [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://101hotels.com/main/cities/krasnoyarsk/gostinitsa_kolos.html
28. Компания Треввелайн [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.travelline.ru/about/>
29. Заселение гостей [Электронный ресурс]: Режим доступа : <https://sk-hotels.com/knowledgebase/index.php/%D0%97%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%>

[BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8F](https://studbooks.net/1564533/turizm/organizatsiya_rabocheho_mesta_administratora_gostinitsy)

30. Организация рабочего места администратора гостиницы [Электронный ресурс]: Режим доступа: https://studbooks.net/1564533/turizm/organizatsiya_rabocheho_mesta_administratora_gostinitsy

31. Правила заселения и выселения из отеля [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://apart-sovet.ru/blog/pravila-zaseleniya-i-vyiseleniya-iz-otelya/>

32. Заполнение прибытия и убытия иностранного гражданина в программе Сбис [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://sbis.ru/help/ereport/foreigner?tb=tab2>

33. Информационные системы сертифицированный партнер Сбис [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.is32.ru/services/>

34. Ресепшен Отеля и гостиницы [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://openhospitality.org/>

35. Гибкий график работы [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://spmag.ru/articles/grafik-sutki-cherez-troe>

36. Сменный график работы по ТК РФ [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://xn--b1aasedeuba5ai.xn--p1ai/>

37. Виды и характеристика графиков выхода на работу [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://studfile.net/preview/7841584/page:12/>

38. Программы переподготовки «Гостиничный бизнес и туризм» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://krasnoyarsk.expert123.ru/>

39. Центр профессионального развития и повышения квалификации [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.studyspb.ru/price1/>

40. Эффективный чек-лист проверки гостиниц и отелей для улучшения качества обслуживания [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://rtlq.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А - изъято

ПРИЛОЖЕНИЕ Б - изъято

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

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

М. Д. Батраев М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия

« 10 » 06 2023 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности службы приема и размещения гостиницы «Мемфис» и
разработка рекомендаций по ее совершенствованию

тема

Руководитель *О. М. Сергачева* 09.06.23 доцент, канд. техн. наук О. М. Сергачева
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник *А. А. Москвитина* 09.06.23 А. А. Москвитина
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер *О. М. Сергачева* 09.06.23 О. М. Сергачева
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2023