

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ (филиал)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО» В г. ЯЛТЕ**

**ЭКОНОМИКО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ В  
СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ И ПУТИ ЕГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ  
ГОСТИНИЦЫ)**

Квалификационная работа  
студентки 4 курса,  
специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Данильченко Анастасии Артёмовны**

Научный руководитель:

Преподаватель первой категории,

ЦМК по подготовке специалистов СПО  
в сфере гостиничного сервиса и туризма

**Хобот И. Д.**

## **Цель работы:**

Разработка рекомендаций по совершенствованию организации приема, размещения и выписки гостей на примере ООО «Сон у моря».

## **Объект исследования:**

Процесс приема, размещения и выписки гостей в средствах размещения.

## **Предмет исследования:**

Совокупность принципов и методов организации работы службы приема и размещения отеля «Сон у моря».

# Задачи работы:

- определить понятия и содержания терминов «средство размещения», «гостиница», «отель»;
- дать общую характеристику теоретическим аспектам организации приема, размещения и выписки гостей в отеле;
- дать общую характеристику назначения, структуры и требований к работе службы приема и размещения;
- рассмотреть методы и критерии оценки качества работы службы приема и размещения в гостинице;
- выявить пути совершенствования качества процесса приема, размещения и выписки гостей в отеле;
- исследовать технологию приема, размещения и выписки гостей в отеле «Сон у моря»;
- предложить рекомендации по совершенствованию технологии работы службы приема и размещения в отеле «Сон у моря».

**Средство размещения** – объект, который предназначен для временного проживания людей.

**Отель** – средство размещения, в процессе посещения которого, гость может заказать номер различных габаритов с возможностью получения большого спектра предоставляемых дополнительных услуг в процессе проживания. Главной особенностью отеля выступает очень развитая инфраструктура, которая постоянно развивается и совершенствуется.

**Гостиница** – коллективное средство размещения, которое состоит из номеров и предоставляющее набор определенных услуг (минимум – ежедневная уборка номера и санузла, заправка кроватей) и относится к тому или иному классу и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

**Услуга** – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосязаемы.

**Служба приема и размещения** – подразделение в гостинице, которое занимается организацией поселения клиентов и отвечает за оплату услуг, предоставляемых гостям.

## **Критерии оценки качества работы службы приема и размещения в гостинице:**

- доступность;
- степень доверия;
- взаимодействие с гостем и понимание его проблем;
- надежность;
- наличие безопасности;
- компетентный персонал;
- коммуникации;
- скорость реакции сотрудников;
- вежливость обслуживающего персонала;
- осязаемые характеристики.

# Гостиница «Сон у моря»

Гостиница расположена в городе Ялта, в поселке Никита. Имеет четыре звезды, состоит из пяти этажей, на которых располагаются 35 комфортабельных номеров разных категорий, оборудованных по последнему слову техники.

**Инфраструктура** гостиницы «Сон у моря» представлена следующим образом:

- парковка автомобилей;
- конференц-зал;
- ресторан;
- детская площадка;
- парикмахерская;
- 3 пляжа оборудованных тентовыми навесами и шезлонгами;
- летнее кафе на набережной;
- тренажерный зал;
- бассейны;
- современный SPA-комплекс.

**Прейскурант цен на номера в низкий сезон  
в гостинице «Сон у моря» в рублях**

Категория номера	Все включено		Посещение SPA не включено	
	1 человек	2 человека	1 человек	2 человека
Стандарт А	4960	6500	4060	4500
Стандарт-комфорт	5750	7200	4750	5300
Комфорт	6450	7900	5550	6050
Полулюкс	7060	8600	6250	6750
Люкс	8760	10200	7850	8400
Делюкс	9460	10800	8550	9100
Люкс «Семейный»	11140	12700	10250	10800
Апартамент А	12860	14400	11950	12500

**Прейскурант цен на номера в высокий сезон  
в гостинице «Сон у моря» в рублях**

Категория номера	Все включено	
	1 человек	2 человека
Стандарт А	7750	9200
Стандарт-комфорт	8450	9900
Комфорт	9150	10600
Полулюкс	9850	11300
Люкс	11550	13000
Делюкс	12250	13700
Люкс «Семейный»	13950	15400
Апартамент А	15650	17100

# Технологический цикл обслуживания гостей в отеле «Сон у моря»



# **Критерии качества обслуживания на примере работы службы приема и размещения гостиницы «Сон у моря»**

- 1. Доступность** – гостиница «Сон у моря» имеет очень удобное расположение.
- 2. Степень доверия** – за время своей работы у нее сформировался благоприятный имидж.
- 3. Взаимодействие с гостем и понимание его проблем** – сотрудники службы приема и размещения гостиницы «Сон у моря» не всегда способны найти индивидуальный подход к каждому гостю.
- 4. Надежность** – не смотря на разнообразие услуг, предоставляемых гостиницей, сотрудники не всегда способны быстро и качественно оказать данные услуги клиентам.
- 5. Наличие безопасности** – служба безопасности гостиницы заботится о сохранности багажа и безопасности личности гостя.
- 6. Компетентный персонал** – сотрудники службы приема и размещения не имеют достаточно профессиональных навыков и способностей.
- 7. Коммуникации** – работники службы приема и размещения не всегда могут изложить нужную гостю информацию на доступном языке.
- 8. Скорость реакции сотрудников** – процесс регистрации гостей проходит в соответствии со стандартами и не занимает много времени. Однако, уровень квалификации персонала не достаточно высок.
- 9. Вежливость обслуживающего персонала** – невнимательное отношение к гостям со стороны сотрудников.
- 10. Осязаемые характеристики** – внешний вид гостиницы «Сон у моря» соответствует требованиям четырехзвездочных отелей.

## **Рекомендации по улучшению качества работы службы приема и размещения в гостинице «Сон у моря»:**

1. Проведение аттестации персонала;
2. Совершенствование системы мотивации обслуживающего персонала гостиницы;
3. Проведение опроса среди гостей о качестве обслуживания в гостинице.

## **Мероприятия для оценки качества работы сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Сон у моря»:**

1. Мероприятие «Тайный гость»;
2. Повышение квалификации сотрудников службы приема и размещения.

## Эффективность от предложенных рекомендаций:

1. Проведение аттестации обслуживающего персонала будет способствовать:

- выявлению минусов и определенных моментов, которые затрудняют работу персонала в гостинице;
- проверке профессиональных знаний сотрудников и их деловых качеств;
- организованности в работе с кадровым составом предприятия;
- повышению имиджа гостиницы.

2. Усовершенствованная система мотивации сотрудников позволит:

- повысить эффективность работы всей организации благодаря заинтересованности в этом персонала, работающего в ней;
- произвести появление у сотрудников желания усиленно и продуктивно работать;
- повысить профессионализм обслуживающего персонала отеля.

3. Проведения опроса среди гостей о качестве обслуживания в гостинице «Сон у моря» с помощью опросных бланков даст возможность быстро и эффективно определить уровень качества предоставляемых гостиничных услуг.

# Эффективность от предложенных мероприятий:

Мероприятие «Тайный гость» позволит:

- выявить недостатков в работе обслуживающего персонала гостиницы;
- определить качество услуг, которые предоставляются клиентам;
- определить профессионализм сотрудников службы бронирования и службы приема и размещения; скорость работы контактной службы с клиентом;
- выявить способности сотрудников службы приема и размещения действовать в нестандартных ситуациях, которые могут возникнуть при взаимодействии клиента с обслуживающим персоналом.

Мероприятие по **повышению квалификации** обслуживающего персонала отразится в следующем:

- произойдет снижение текучести кадров, которое в данный момент наблюдается в гостинице «Сон у моря»;
- появится способность быстрой адаптации к постоянно меняющимся экономическим условиям, а это будет способствовать повышению ценности человеческих ресурсов, которые находятся в данной организации.

Спасибо за внимание !