

**Тема:** Методы повышения качества обслуживания  
в структуре службы приема размещения

**Выполнила:** *Зипина Екатерина Владимировна*

**Научный руководитель:** *к.с.н., асс.профессор Нурбаева М.З.*

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.....	7
1.1.Понятие сущность и виды гостиниц.....	7
1.2 Понятие, структура, функции службы приёма и размещения в гостинице..	11
1.3 Зарубежный опыт организация работы гостиничного предприятия.....	16
2 АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РЕГИОНАХ КАЗАХСТАНА (на примере «Гостиничного комплекса Тянь-Шань».....)	22
2.1 Общая характеристика ТОО «Гостиничный комплекс Тянь-Шань».....	22
2.2 Анализ рынка гостиничных услуг г.Нур-Султан.....	31
2.3 Анализ рынка гостиничных услуг г.Алматы.....	39
3 РЕКОМЕНДАЦИИ И МЕРОПРИТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ.....	44
3.1 Методы повышения контроля качества гостиничных услуг.....	44
3.2 Основные направления совершенствования службы приёма и размещения гостиницы.....	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	64
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	68

## **Актуальность темы**

**Цель** данной дипломной работы-показать современное состояние гостиничного бизнеса в Республике, сравнивая с уровнем развития гостиниц других развитых и развивающихся стран, а также показать пути дальнейшего развития гостиниц и гостиниц в стране, обращая внимание на существующие недостатки в развитии гостиниц.

**Объектом** исследования является ТОО “Гостиничный комплекс Тянь-Шань

### **Задачи:**

- Службу приема и размещения гостиницы;
- Анализ качество обслуживания клиентов гостиницы;
- обзор истории гостиничного хозяйства;
- пояснения по типам, структуре гостиниц в целом;
- рассмотреть состояние гостиничного бизнеса в стране в период коронакризиса; демонстрация путей развития гостиничного комплекс ТОО “Гостиничный комплекс Тянь-Шань”.





# Индустрия гостеприимства

объединяет различные профессиональные сферы деятельности людей:

- -туризм,
- -гостиничный и ресторанный бизнес,
- - общественное питание,
- - отдых и развлечения,
- - организацию конференций, семинаров и выставок,
- -спортивную, музейно – выставочную, экскурсионную деятельность, а также сферу профессионального образования в области гостеприимства.





# Гостиница

По определению ВТО, **гостиница** - это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум - заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

# ТИПЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

- ◆ отель;
- ◆ отель-люкс;
- ◆ гостиница (среднего класса);
- ◆ апартаменты;
- ◆ гостиница экономического класса;
- ◆ отель-курорт;
- ◆ **мотель;**
- ◆ частная гостиница типа «ночлег и завтрак»;
- ◆ пансион и т.д.





# Служба приема и размещения

Службу приема и размещения (СПиР) называют «лицом гостиницы», потому что именно от службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса.





## **I. Рабочие места службы приема и размещения.**

Стойка в гостинице разделена на две зоны: рабочая зона – рабочее место службы приема и размещения, которое не доступно гостям, и гостевая зона.

Высота стойки не должна превышать 120 см, а столы за ней- 85 см шириной 80-85 см. (удобно для заполнения регистрационных документов клиентами).

Длина стойки зависит от количества номеров в отеле, операций, производимых за стойкой, от числа работающих и общего дизайна вестибюля.

Над стойкой, за ней или на ней обычно помещают вывески, показывающие, где должны выполняться рабочие процедуры: регистрация, кассовое обслуживание, выдача информации и почты и пр.

В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации (ресепшн).



Над стойкой обязательно должны размещаться настенные часы;

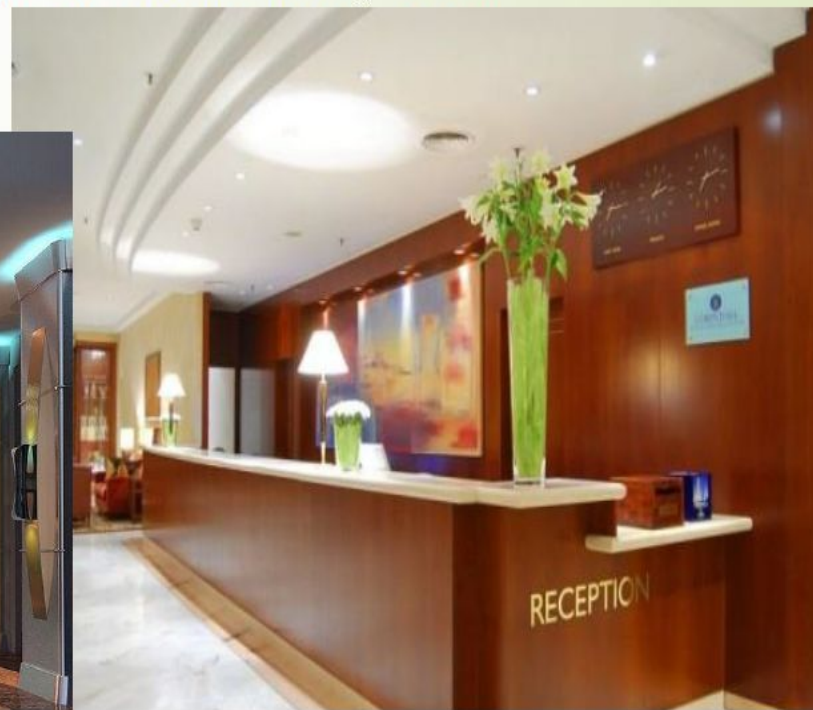
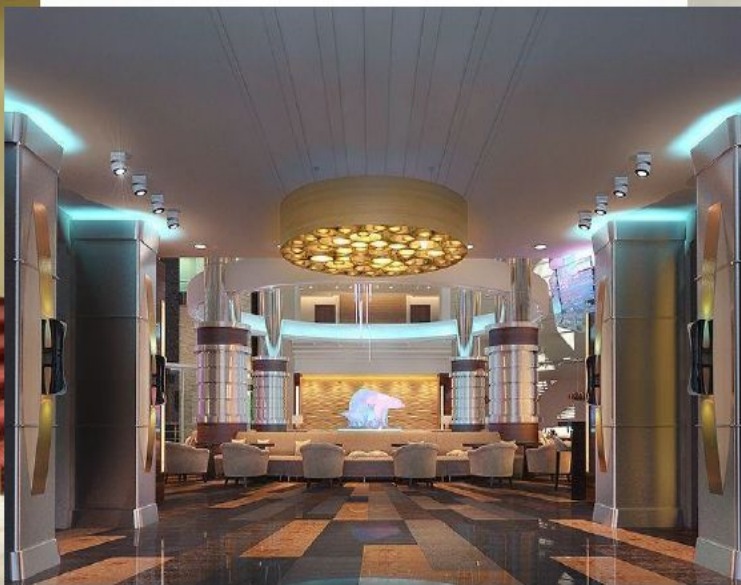
- установлены прејскуранты, информация о курсе рубля на текущий день;

- представлен разнообразный информационный материал о дополнительных услугах гостиницы;

- расположены пишущие принадлежности;

- в рекламных целях приветствуется размещение статуэток, фигурок и эмблем, отражающих название гостиницы, сувениры, карта города и др.

Если гостиница претендует на высокий класс и уровень обслуживания, не стоит забывать о таких приятных мелочах, как конфеты и цветы. Желательно, чтобы цветочные композиции были из живых цветов.







Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.





Контактная служба (фронт-офис) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам - к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания.



Персоналу службы приема и размещения следует придерживаться элементарных правил при приеме гостей и продаже номеров:

- ▶ Улыбайтесь – и вам улыбнутся в ответ.
- ▶ Установите и поддерживайте визуальный контакт.
- ▶ Говорите с людьми, обязательно называя их по имени.
- ▶ Будьте вежливыми, доброжелательными, знающими свое дело, деловитыми.
- ▶ Никогда не говорите «нет» гостям.
- ▶ Тщательность и отсутствие суеты вызывает доверие.
- ▶ Чистоплотность обязательна.
- ▶ Предложите размещение в хорошем номере и постарайтесь продать его.
- ▶ Делайте аккуратные разборчивые записи.
- ▶ Поддерживайте опрятный и ухоженный внешний вид.
- ▶ Выполняйте все обещания





## 2. Встреча и приветствие гостя.

- У главного входа в отель гостей дружелюбно с улыбкой встречает **швейцар**, открывает им двери отеля, помогает открыть двери машин и выйти из них. Паркует автомобиль при необходимости.
- Прежде чем принять автомобиль, **парковщику машин** требуется осмотреть его на предмет возможных повреждений. Парковщик машин обязан четко объяснить гостям порядок парковки и стоянки машин. Ему следует также проинформировать гостей о стоимости парковки и стоянки автомобиля.
- **Подносчик багажа** поможет гостям доставить вещи из лобби отеля до гостиничного номера. Он может предоставить гостям наиболее интересную информацию об отеле.





### 3. Регистрация и поселение гостя.



- ▶ Предложение выбора номера - ключевая процедура процесса поселения и продажи, она требует размышлений, планирования и опыта.
- ▶ Наряду с физическими характеристиками номера следует упомянуть и другие преимущества для гостей.
- ▶ Демонстрация номера - удовлетворение желания гостя увидеть номер на экране монитора или на фотографии перед подписанием договора. Это может быть выполнено с помощью встроенного в стойку экрана. Использование альбома фотографий - другой обычный способ продемонстрировать гостю различные типы номеров.
- ▶ Гость запрашивает определенный тип номера во время бронирования, служба приема и обслуживания резервирует соответствующий номер, в день прибытия гость получает то, что он хотел. Это - стандартный процесс, хотя имеются различного рода вариации.

# Служба приема и размещения (служба рецепции)

Обеспечивает бронирование мест, прием, регистрацию, размещение туристов по номерам.

Расчеты и организацию отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой





# Руководитель службы приема и размещения

- руководит работой службы,
- решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами,
- ведет учет и контроль работы службы,
- контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.





# Основными функциями службы приёма являются:

- Бронирование мест в гостинице
- Регистрация и размещение туристов
- Оформление расчетов при выезде гостя
- Предоставление различной информации





**Бронирование** — предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

*Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов.*



# Обслуживание в номерах.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов. Заказ завтрака в номер особенно популярен среди гостей. Заказ завтрака в номер может осуществляться несколькими способами: по телефону, путем вызова официанта нажатием специальной оборудованной в номер кнопки, по средствам интерактивных телевизионных систем, с помощью карты заказа завтрака



## **Дополнительные виды сервисных услуг, оказываемые в гостиницах:**

Для привлечения клиентов часто оказывают и дополнительные услуги в гостинице, платные и бесплатные. Это могут быть развлекательные, бытовые, для семей, бизнес или VIP-услуги, в том числе часто в виде пакетов. Привлекательные дополнительные виды услуг, предоставляемых в гостиницах, способны заполнить сезоны низкого спроса, увеличить доход и улучшить имидж.

## **Наиболее распространены следующие дополнительные услуги:**

ремонт одежды и обуви, стирка и химчистка;  
парикмахерские услуги;  
пользование сауной, баней, бассейном;  
пользование бильярдной, спортивным залом и площадками;  
продажа печатной продукции, сувениров;  
доставка цветов и подарков;  
пользование камерой хранения или сейфом;  
прокат различного инвентаря, бытовых приборов;  
прокат автомобилей;  
вызов такси;  
продажа билетов на транспортные и развлекательные услуги;  
заказ мест в ресторанах города;  
организация экскурсий;  
заказ услуг переводчиков, гидов;  
аренда конференц-зала или других помещений.



# ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

## **1.Квалификация (для всех категорий гостиниц).**

Обслуживающий персонал обязан пройти профессиональную подготовку, соответствующую предоставляемым гостиницей услугам.

**2.Поведение и внешний вид.** Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, а так же иметь соответствующий внешний вид.

**3.Медицинские требования.** Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодические медицинские осмотры для получения медицинской книжки.

**4.Униформа.** Персонал всех категорий гостиниц обязан носить форменную одежду. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.



## Заключение

Вспышка COVID-19 создала беспрецедентные обстоятельства для хрупкой индустрии туризма и гостеприимства. Новые реалии продолжают воздействовать на развитие сферы и поднимают серьёзные вопросы о будущем сектора. Одна из основных проблем, с которой столкнулась индустрия в нынешних условиях — большой отток линейных сотрудников. А также потеря тренинг-менеджеров и отсутствие непрерывного обучения стандартам сервиса новых и постоянных сотрудников. К сожалению, многие отели недооценивают значимость постоянного повышения квалификации персонала. Хотя именно персонал и его высочайший уровень подготовки поможет выделить вас на рынке услуг в 2021 году после длительного затишья.

В настоящее время в жизни Казахстана наступил такой момент, когда необходимо выводить уровень туризма и его инфраструктуры, в которую, в частности, входит гостиничный бизнес, на качественно новый уровень. Среди ряда мер по улучшению гостиничного сервиса в стране следует рассматривать как строительство новых гостиниц с модернизацией старых, так и улучшение качества обслуживания в них. Последнее является так называемым человеческим фактором в сфере обслуживания. Необходимо уделять особое внимание подбору персонала гостиниц и отелей, так как любые посетители, а в особенности иностранцы, достаточное внимание уделяют качеству сервиса, и, как правило, по нему строят свое представление о стране пребывания. Таким образом, чтобы у иностранных граждан при посещении Казахстана складывался положительный образ о стране, как о цивилизованной, необходимо стараться предоставлять во всех гостиничных комплексах уровень обслуживания, не уступающий по своим качествам мировым стандартам. Для этого сотрудники указанных объектов должны быть хорошо подготовлены и иметь соответствующую профессиональную подготовку, личные и деловые качества.



## Что хотелось бы посоветовать каждому отелю для успешной работы в 2021?

Обучать сотрудников, искать выгодные предложения по обучению на рынке. Заниматься именно их вовлечением и ростом. Сейчас при низкой загрузке есть время раскладывать по молекулам каждый процесс и стандарт. В 2021 так или иначе будет возобновление индустрии и многие отели останутся с минимальным количеством персонала, невозможным воспроизводить тот уровень обслуживания, который был ранее и новыми линейными сотрудниками, которые не знают стандартов и не умеют быстро реагировать даже на простые запросы. И отели, оказавшиеся в такой ситуации, останутся в еще большем минусе. Так как туристы будут стоять перед большим выбором, особенно в мегаполисах, где разнообразное количество вариантов на любой вкус и карман. И, естественно, они будут выбирать отель не по цене, а по качеству обслуживания, по спектру предлагаемых услуг, выполнению ожиданий и наличию различных вау-эффектов.

A vibrant field of pink and red cosmos flowers under a clear blue sky. The flowers are in various stages of bloom, with some fully open and others as buds. The background is a solid, bright blue sky. The overall scene is bright and cheerful.

**Спасибо  
за внимание!**