

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)**

**ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ (НА ПРИМЕРЕ
КОНКРЕТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ)**

Краснодар
2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Методологические основы оказания гостиничных услуг в отеле.....	
1.1 Правовые основы предоставления гостиничных услуг в отеле	
1.2 Виды гостиничных услуг в отеле	10
1.3 Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в отеле	13
2 Анализ оказания гостиничных услуг в отеле «Метрополь Эссет Менеджмент»	19
2.1 Характеристика объекта исследования.....	19
2.2 Анализ бронирования гостиничных услуг отеля	2
2.3 Анализ услуг по приему и размещению гостей отеля	23
2.4 Анализ дополнительных услуг, оказываемых гостям отеля	2
3 Формирование предложений по совершенствованию оказания гостиничных услуг в отеле «Метрополь Эссет Менеджмент»	28
3.1 Предложения по улучшению качества оказания гостиничных услуг отеля	28
3.2 Предложения по применению современных инноваций при оказании гостиничных услуг отеля	32
Заключение.....	38
Список использованных источников.....	40

ВВЕДЕНИЕ

Сфера гостеприимства – это комплекс отраслей, основная задача которых связана с обслуживанием туристов во время их пребывания вне места постоянного проживания. К ней, в соответствии с определениями ведущих специалистов, относятся гостиничный и ресторанный бизнес, предприятия транспортного обслуживания, своеобразные развлечения. Гостиничная сфера в структуре индустрии гостеприимства выполняет ключевые функции, поскольку предлагает посетителям комплекс услуг, в формировании и реализации которых принимают участие все секторы и элементы индустрии гостеприимства. Следовательно, целесообразно выделить гостиничную индустрию как самую комплексную составляющую индустрии гостеприимства и рассматривать ее самостоятельно.

Содержание понятий «гостиничное дело», «гостиничный бизнес», «гостиничная индустрия» связан с экономической деятельностью специализированных предприятий, предлагающих на коммерческой основе собственные услуги и обеспечивают клиентов, которые путешествуют, необходимыми условиями для размещения и питания.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что на современном конкурентном рынке услуг гостеприимства стремление предприятий к получению наибольшей прибыли и растущая платежеспособность потребителей услуг побуждают предприятия гостиничного бизнеса предоставить не только проживание и питание, но и расширить объем дополнительных и сопутствующих услуг. Это обогащает содержание понятия «гостиничный бизнес», расширяет сферу деятельности гостиничных предприятий, предоставляющих услуги и собственного производства, и смежных отраслей.

Гостиничное хозяйство – совокупность гостиничных предприятий различных типов, которые принимают и предоставляют услуги по размещению, питанию, дополнительных и смежных услуг. [1]

Согласно особенностям обслуживания в гостиничном хозяйстве, где сочетают производство и потребление услуг, этот процесс определяют понятием «предоставление услуг».

Гостиничная услуга – это действие (операция) предприятия по размещению потребителя через предложение номера (места) для временного проживания в гостинице, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным пребыванием.

Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, которые предлагают потребителю при размещении и проживании в гостинице.

Цель выпускной квалификационной работы заключается во всестороннем исследовании организации оказания гостиничных услуг в отеле, как с точки зрения методологии процесса оказания гостиничных услуг, так и с точки зрения практики их предоставления на примере ООО «Метрополь Эссет Менеджмент».

Для достижения поставленной цели перед выпускной квалификационной работой ставятся следующие основные задачи: рассмотреть методологические основы оказания гостиничных услуг в отеле, провести анализ оказания гостиничных услуг в ООО «Метрополь Эссет Менеджмент», по результату которого сформировать предложения по совершенствованию оказания гостиничных услуг.

Объектом исследования является предприятие индустрии гостеприимства ООО «Метрополь Эссет Менеджмент».

Предметом исследования является организация оказания гостиничных услуг.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, девяти пунктов, заключения, списка литературы из 25 источников.

1 Методологические основы оказания гостиничных услуг в отеле

1.1 Правовые основы предоставления гостиничных услуг в отеле

Основой эффективной деятельности гостиничных предприятий и гарантом защиты прав и интересов всех участников гостиничного рынка является правовое регулирование деятельности по оказанию гостиничных услуг в Российской Федерации, основой которого составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые законодательные акты и распорядительные документы Российской Федерации, основные из которых перечислены ниже: [21].

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 « О защите прав потребителей» регулирует отношения возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности» определяет основные принципы и содержание деятельности по обеспечению безопасности государства, общественной безопасности, экологической безопасности, безопасности личности, иных видов безопасности, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ

единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации прав на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности» определяет общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации, регулирует в этой области отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, а также между общественными объединениями, индивидуальными предпринимателями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства.

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» принят в целях защиты жизни, здоровья, имущества граждан и юридических лиц, государственного и муниципального имущества от пожаров, определяет основные положения технического регулирования в области пожарной безопасности к объектам защиты.

Федеральный закон от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды» определяет правовые основы государственной политики в области охраны окружающей среды. Регулирует отношения в сфере взаимодействия общества и природы, возникающие при осуществлении хозяйственной и иной деятельности, связанной с воздействием на природную среду как важнейшую составляющую окружающей среды, являющуюся основой жизни на Земле, в пределах территории Российской Федерации, а также на континентальном шельфе и в исключительной экономической зоне Российской Федерации.

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» направлен на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду.

Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», регулирует отношения в области организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля и защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля.

Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (регулирует отношения, возникающие между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в связи с осуществлением лицензирования отдельных видов деятельности).

Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека.

Федеральный закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» устанавливает правовые основы производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и ограничения потребления (распития) алкогольной продукции в Российской Федерации.

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (устанавливает порядок применения контрольной кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Федеральный закон от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» определяет основы государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации.

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» устанавливает правила предоставления гостиничных услуг.

Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» регулирует отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивает права потребителей и определяет порядок реализации этих прав.

Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» Определяет порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

Помимо названных выше нормативных документов, действует ряд прочих законов и законодательных актов, регулирующих деятельность, связанную с предоставлением гостиничных и туристических услуг, а именно:

- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

- Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных

данных»;

- Федеральный закон РФ от 27.12.2002 № 184 ФЗ «О техническом регулировании»;

- Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 № 425-ПП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы».

1.2 Виды гостиничных услуг отеля

Гостиничные услуги – специфический продукт, который покупается по средствам обменных сделок, не подразумевая владение, а только доступ и использование в определенное время в определенном месте. [19]

Услуга – это целесообразная трудовая деятельность, результат которой выражается в удовлетворении каких-либо потребностей человека.

Гостиничный номер – одна или несколько комнат для проживания в отеле или гостинице.

Особенность услуги заключается в том, что она может быть представлена в вещной форме, либо в процессе функционирования живого труда. Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными. [13]

К основным услугам относятся услуги: проживания и питания согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг». [21]

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

Наиболее распространенные: экскурсионное обслуживание; заказ услуг гидов-переводчиков; организация продажи билетов на все виды транспортов; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; заказ автотранспорта по заявке гостей; вызов такси; прокат автомобилей; заказ мест в ресторанах города; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции; ремонт и глажение одежды; стирка и химчистка одежды; пользование сауной; услуги парикмахерской; услуги буфетов, баров и ресторанов; аренда конференц-зала, залов переговоров; услуги бизнес центра. [15]

При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах, проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты. Заполненные анкеты обычно сдаются вместе с ключами в службу приема и размещения, а затем изучают в службе маркетинга и рекламы. [11]

Администрация гостиницы анализирует недостатки, выявленные в работе отдельных служб, и принимает меры их устранения. Бытовое обслуживание направлено на удовлетворение потребностей гостей, возникших во время их проживания в гостинице.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом. [24]

Сервис может быть очень разным – от быстрого и профессионального оформления службой приема до безупречной работы сантехнического оборудования. Каждое звено в цепи сервиса важно. [16]

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает все новые и новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает, надо ему

это или нет). Но нельзя навязывать услуги (может быть, гостю не потребуются то, что ему навязывают, и поэтому, он не хочет платить больше).

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Но всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей. [18]

Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована. Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

В состав услуг по бытовому обслуживанию входит следующее: срочная стирка и химчистка, ремонт и глажение личных вещей в номере в папке с рекламой есть бланки заказов на стирку и чистку одежды. Там же есть памятки о том, как сдать одежду в стирку: если гость хочет сдать одежду в стирку или чистку, он должен положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на ручку двери номера или сказать об этом дежурной по этажу. Такую услугу могут оказать в гостинице, где есть прачечная. В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат. Гость сам гладит в номере или специальной комнате, где есть гладильная доска. [20]

Во многих гостиницах есть мастерские по ремонту обуви. В холлах высококлассных гостиниц стоят аппараты для чистки обуви. В номерах есть щетки для чистки обуви и одежды. Для хранения вещей и ценностей гостиницы предоставляют камеры хранения и сейфы в номерах или у администратора.

В гостинице организуется разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер посыльными, которые оплачиваются чаевыми. Также чаевыми оплачивается доставка еды в номер. За отдельную плату в прокат гостиница может предоставить гостю телевизор, посуду, спортивный инвентарь и др.,

сделать мелкий ремонт часов, электробритв, радио-, кино-фото-аппаратуры; фотоработы. [22]

Таким образом, оказывая какие-либо услуги персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важно не только их количество, но и качество. Перечень услуг зависит от категории гостиницы.

1.3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в отеле

Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе: [21]

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица, (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. [14]

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них). Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» [7]

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». [2]

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. [25]

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости такой категории гостиницы.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере)

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг: [10]

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Если исполнителем установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

Таким образом в заключении первой главы выпускной квалификационной работы необходимо сделать следующие выводы:

1) Предоставление гостиничных услуг базируется на нормативно-правовой базе, регламентирующей все аспекты деятельности предприятия гостеприимства по оказанию гостиничных услуг, основу которой составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые законодательные акты и распорядительные документы Российской Федерации, рассмотренные в пункте 1.1.

2) В пункте 1.2 рассмотрены виды гостиничных услуг, которые предоставляются в гостиницах, они подразделяются на основные и дополнительные. Также услуги могут быть платными и бесплатными. К основным услугам, которые предоставляют гостиницы – это проживание и питание. Заселение клиентов должно происходить в любое время суток. Лица, которые проживают в гостинице, обслуживаются вне очереди во всех местах массового скопления. Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют ряд дополнительных услуг, перечень которых должен быть согласован с руководством и отвечать категории гостиницы. К платным услугам можно отнести:

- организация общественного питания;
- торговые точки, торговые автоматы;
- объекты развлечения для детей и взрослых;
- предоставление экскурсионных туров;
- организация продажи билетов в культурные сектора;
- услуги няни;
- услуги ухода за животными;
- транспортные услуги, которые позволят клиенту добраться в нужное

для него место;

- заказ и доставка букетов и цветов;

- продажа сувениров;

- бытовое обслуживание;

- услуги салонов красоты;

- аренда залов для проведения конференций, переговоров; услуги финансовых учреждений.

Система мер, которые обеспечивают высокий уровень комфортного пребывания клиента в гостинице, называется гостиничным сервисом. Сервис гостиницы необходимо строить по принципу спроса и предложения. Клиент имеет право отказаться от услуг, которые не предусмотрены условиями договора. Также запрещается навязывать услуги.

Составляющие стоимости номера в гостинице. В стоимость проживания гостиницы выше третьего класса включают:

- услуги бронирования номера; организация различных способов оплаты услуг;

- обеспечение безопасного проживания своих клиентов;

- сохранность материальных ценностей клиентов;

- организация информационной службы; услуги горничных; организация питания.

Предприятия, которые оказывают услуги должны размещаться в удобном для клиента месте. В холле гостиницы и в номерах должна размещаться информация о дополнительных услугах и иметь контактную информацию.

Перечень дополнительных услуг зависит от категории, ныне все гостиницы имеют возможность предоставлять платные дополнительные услуги, но руководство гостиницы должно стремиться к требованиям, которые выдвигают клиенты.

3) В пункте 1.3 рассмотрен порядок и условия предоставления гостиничных услуг, включающий в себя порядок заселения потребителей, их

регистрацию, выезд из гостиницы потребителя, сроки проживания, цена номера, оплата гостиничных услуг.

2 Анализ оказания гостиничных услуг в отеле «Метрополь Эссет Менеджмент»

2.1 Характеристика объекта исследования

ООО «Метрополь Эссет Менджмент» в городе-курорте Геленджик выгодно расположился на Толстом Мысе в двух сотнях метров от пляжа и знаменитой бухты. Этот отель имеет пять звёзд, а потому может предложить своим гостям широкий выбор услуг и высокие стандарты обслуживания.

Гостиница представляет собой комфортабельное 8-ми этажное здание, оборудованное 6-ю панорамными лифтами. Также на территории отеля имеются небольшие бунгало, двухэтажная вилла с собственным бассейном.

Отель «Метрополь Эссет Менджмент» - проект московского «Метрополя», легендарного отеля, открытого меценатом и владельцем первой частной оперы Саввой Мамонтовым в 1905 году.

Изначально отель назывался – «Гранд Отель Геленджик», который впоследствии перешел в управление «Метрополя» в 2021 году и теперь с гордостью продолжает традиции бренда со столетней историей.

Отель «Метрополь Эссет Менджмент» построен в 2011-м году с соблюдением мировых стандартов качества. В распоряжении гостей 8 Га живописной территории, 8 ресторанов, 3 бассейна, SPA, и фитнес центр с профессиональными тренировочными системами, 2 теннисных корта и 5 залов для мероприятий. Отель расположен на берегу Черного моря, на мысе Толстый, а закрытый отельный пляж выходит прямо в открытое море. Прямо отсюда начинается самая длинная в мире 10-километровая Геленджикская набережная, один из символов города и его визитная карточка.

Номерной фонд гостиницы включает номера категории: «Стандарт», «Улучшенный», «Люкс», «Люкс семейный», «Президентский». В распоряжение гостей поступают оборудованный мебелью балкон, санузел, двуспальная кровать, диван и евро раскладушка в зависимости от типа

номера, кондиционер, сейф, телевизор ЖК, телефон, уют, кондиционер. В ванной для посетителей готовят туалетные принадлежности, халат, тапочки, также доступен room-сервис и интернет. При желании можно сдать свои вещи в прачечную – работники гостиницы вернут выстиранные и выглаженные вещи в номер.

Многофункциональный пляжный комплекс, расположенный в шаговой доступности от отеля. Протяженность пляжной галечной зоны 160 м. Пляж оснащен всей необходимой инфраструктурой: раздевалками, душевыми и туалетами. Гостям отеля бесплатно предоставляются полотенца, шезлонги и питьевая вода.

Спорт в гостинице на выбор гостей, развлекательная и анимационная программа: мастер классы, концерты, танцевальные вечера, спортивные мероприятия, детская анимация, творческая мастерская.

В стоимость проживания в гостинице входит завтрак в формате «шведский» стол, посещение пляжа и бассейна, водные горки, СПА-центр, пользование пляжным инвентарём и тренажерным залом. Дополнительно гости отеля могут посетить термальную зону СПА центра, спортивные площадки. На территории отеля расположено большое количество ресторанов, баров, кафе, есть даже кафе-кондитерская и фито-бар. На 8 гектарах благоустроенной территории гостиницы уместилась вся необходимая инфраструктура: парикмахерская, массажный и косметологический кабинеты, салон красоты, турбюро, детская комната, детский бассейн, прокат спортивного инвентаря и водных транспортных средств и т.д.

Отель готов предоставить всё необходимое как для романтических выходных или полноценного отпуска, так и для масштабного делового мероприятия или конференции. В любом случае, приём постояльцев будет организован на самом высоком уровне.

Разнообразный рацион питания для гостей организовано: 3-разовое питание по системе «Шведский стол» или по системе «Заказное меню»,

благодаря которым гости получают уникальную возможность выбирать только самые любимые блюда. Также предлагается диетическое меню, составленное согласно врачебным рекомендациям. Такое питание позволяет укрепить общее состояние организма.

Для гостей работает 3 ресторана и 4 бара на любой вкус от новой русской кухни с упором на традиции и локальные продукты до специально продуманных проектов для детей - к маленьким посетителям отель относится с особым вниманием, что позволяет семейному отдыху быть максимально комфортным.

Вместимость главного ресторана отеля «Ривьера» до 400 гостей. Панорамный ресторан «Небо» (расположен на крыше отеля, с открытой верандой) — исключительное место для гастрономического вечера в романтической атмосфере с неповторимым видом на Геленджикскую бухту. Концепция меню – объединений двух кулинарных направлений средиземноморья и паназии.

Отель «Метрополь Эссет Менеджмент» также прекрасно подойдет и для рабочей поездки: здесь есть все необходимое для работы и заботы о здоровье - от масштабных научных и деловых мероприятий до многофункционального SPA и футбольного поля с теннисным кортом.

2.2 Анализ бронирования гостиничных услуг отеля

Рассмотрим условия бронирования и проживания.

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Функции бронирования осуществляют менеджеры отдела бронирования отеля. Служба бронирования выполняет функции непосредственного сбыта гостиничного продукта, поэтому эффективность управления процессом бронирования сказывается на рентабельности предприятия.

Системы бронирования и поиска номеров заинтересованы максимально разнообразить способы, которыми можно оплатить услуги. Самыми популярными вариантами являются следующие:

- безналичный расчет, предусматривает перевод средств с расчетного счета клиента на счет отеля или системы бронирования;
- банковской картой, самый популярный вариант предусматривающий перевод денежных средств с банковской карты гостя, который может быть выполнен при помощи платежных онлайн систем или посредством письма с авторизацией.
- через платежные электронные системы.

В стоимость включено проживание одного человека в выбранном им номере с дополнительными услугами на выбор:

- питание по системе Шведский стол или заказное меню;
- развлекательная программа;
- пользование всей инфраструктурой отеля: уютный лобби бар, питьевой бювет, пляж, магазины курортных товаров, детская игровая площадка, настольный теннис, парикмахерская, прокат велосипедов, концертный зал, конференц зал, бассейн.

Самыми распространенными способами бронирования являются:

- по телефону, традиционный метод, который до сих пор актуален, при этом можно сразу получить всю необходимую информацию об отеле от сотрудника, но при таком способе бронирования будет отсутствовать письменное подтверждение о брони.
- электронной почтой, простой и удобный способ, при котором есть факт письменного обращения и конкретные данные, содержащиеся в нем.
- онлайн бронирование, для того чтобы забронировать номер необходимо заполнить форму бронирования на сайте отеля. После с потребителем свяжется специалист по бронированию и уточнит все детали. Для гарантированного бронирования потребителю оплатить не менее 10% от стоимости номера. Остальная оплата проходит по факту заселения.

Для того чтобы оформить возврат оплаченной предоплаты необходимо заполнить заявление на возврат уплаченных денежных средств. Стоимость услуги бронирования, которая равна стоимости суток по выбранному потребителю тарифу не возвращается. Остальные денежные средства возвращаются, если потребитель написал заявление за 14 дней до даты заезда.

2.3 Анализ услуг по приему и размещению гостей отеля

Размещение занимает центральное место в комплексе услуг, предоставляемых туристам во время путешествия, и является неотъемлемой частью каждого тура.

Средства размещения, под которыми понимают любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющие места для ночевки, составляют основу туристской индустрии. Концепция курортной гостиницы предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья.

Отель «Метрополь Эссет Менеджмент» отвечает всем современным требованиям. В отеле прекрасные номера со всеми удобствами, оснащенные новой мебелью, техникой и всем необходимым для комфортного отдыха.

Прибывших гостей встречает сотрудник службы приема и размещения – портье или консьерж отеля. С этой службой гость контактирует больше всего, туда он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в отеле.

К важнейшим функциям службы приема и размещения относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении. Администратор является лицом отеля, именно от него зависит первое впечатление об отеле в целом. Служба приема расположена в непосредственной близости от входа в отель. Стойка портье находится в

чистом состоянии, без всего лишнего. Сотрудники службы приема и размещения имеют безупречный внешний вид и соответственно себя ведут. Разговаривают с гостями только стоя и не заставляют их ждать.

При размещении администратор согласовывает условия предварительного бронирования, (категорию номера, наличие удобств, вид из окна, срок пребывания, дату отъезда и т.д.) К функциям дежурного администратора относятся прием и распределение гостей, оформление на проживание, расчетная часть, а также учет свободных мест в отеле. Также сотрудники службы приема и размещения оказывают дополнительные услуги:

- заказ авиа, -железнодорожных билетов, автобусных билетов, предоставление справок о работе международного, междугороднего и внутреннего транспорта;

- информацию о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов, заказ экскурсий;

- помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста или нотариуса);

- резервирование мест в парикмахерскую, косметический салон и т.д.;

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей с помощью компьютерной техники, позволяющей создать обширный банк о своих гостях. На каждого гостя после его пребывания в отеле заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб отеля, имеющих с гостем контакт. При повторном приезде эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом предвосхитить предпочтение и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для приобретения постоянных гостей и является дополнительной рекламой отеля.

Поддержание необходимого уровня комфорта отеля и санитарно-гигиенического состояния номеров выполняет служба эксплуатации номерного фонда. По численности занятого персонала эта служба является

самой крупной в отеле. Службу эксплуатации возглавляет менеджер, которому подчинены горничные (уборка номеров), дежурные по этажу, супервайзер (контроль за работой горничных) и другие работники.

2.4. Анализ дополнительных услуг, оказываемых гостям отеля

В современных условиях высокой конкуренции любая гостиница стремится к повышению качества предоставляемого обслуживания. И если по материально-техническому оснащению предприятия достаточно стандартны, то невещественный показатель – качество обслуживания весьма разнообразен. Поэтому предприятия размещения уделяют повышенное внимание к качеству сервиса.

Существуют услуги, которые предоставляются бесплатно: вызов скорой помощи; предоставление медицинской аптечки; доставка в номер корреспонденции; побудка к определенному времени; предоставление фурнитуры, комплекта посуды и столовых приборов [3].

Отель «Метрополь Эссет Менеджмент» предоставляет своим гостям дополнительные услуги за отдельную плату:

- прокат спортивного и пляжного инвентаря;
- тренажерные залы;
- сауна;
- бары и рестораны в отеле и бар у бассейна, пляжные бары;
- сейфы для хранения ценностей и документов;
- на территории отеля находится прачечная-химчистка, где можно сделать сухую и влажную чистку одежды;
- предоставляются услуги по ремонту одежды;
- услуги по приобретению авиа-, железнодорожных билетов;
- междугородние и международные звонки;
- по предварительной заявке и за дополнительную плату в отеле организуется трансфер от мест прибытия отдыхающих до отеля и обратно.

Маленьким гостям предлагается посетить детские игровые комнаты. Опытные педагоги организуют досуг ребят, пока взрослые заняты на процедурах или посещают экскурсии. Компьютерные игры и конструкторы, кукольные театры, аниматоры и многое другое не оставят равнодушными детей любого возраста.

Экскурсионная программа представлена интересными маршрутами.

Обзорная экскурсия по городу-курорту Геленджик – знакомит с историей города, архитектурно-историческими объектами, климатом, с этапами развития курорта, современными объектами индустрии отдыха и развлечений; включает посещение памятных мест и памятников, историко-краеведческого музея.

Геленджикский историко-краеведческий музей предлагает к вниманию гербарные и орнитологические коллекции, коллекции минералов, насекомых, обитателе Черного моря и кавказских лесов. Экскурсанты узнают о жизни древних племен, об античной колонии Торик, интересных археологических находках, увидят выставки: «Природа Геленджика глазами художников», «Геленджик: история и современность», «Древности Адыгеи», «Старый Геленджик», «Реликвии Великой Отечественной Войны» и др.

«Истории и тайны Черного моря» - теплоходная экскурсия знакомит с флорой и фауной Черного моря, историей заселения побережья. Экскурсия вдоль живописного побережья к памятнику природы скале Парус.

«По долине реки Жане» - автобусно-пешеходная экскурсия в лес. Природно-археологический комплекс долины реки Жане знакомит с историей древнейших поселений, средневековых курганов, дольменов. Возможность купания в горной реке.

«В край зеленого винограда» - для любителей виноградных напитков предлагается экскурсии на самые популярные винзаводы Геленджика и Новороссийска, знакомство с технологическим процессом приготовления и хранения вина, дегустация.

Для гостей предпочитающих более спокойное времяпровождение «Метрополь Эссет Менеджмент» предлагает насладиться разнообразными SPA услугами. В индивидуальных SPA комнатах можно насладиться гидромассажной ванной, душем впечатлений, джакузи, пенным арабским массажем и большим выбором косметического SPA меню.

Крытый бассейн – отличное решение в прохладное время года или дождливую погоду. Бассейн оборудован системой подогрева, включает в себя детскую и гидромассажную зону.

Фитнес - центр отвечает всем стандартам качества и предлагает лучшие условия для занятий спортом. В распоряжении гостей кардиотренажеры, степ-тренажеры, гребные тренажеры, тренировочные системы, гантели, гири. К тому же, в зале имеется самое актуальное оборудование для популярных программ функционального тренинга-Sandbags, TRX, ViPR, фитболы.

Помимо вышеперечисленных услуг, «Метрополь Эссет Менеджмент» поможет организовать вам незабываемый День Рождения или фантастическую свадьбу. Возможность выбрать банкетный зал по своим предпочтениям. При необходимости гостям предоставляется размещение в номерах отеля или отдельные бунгало. Перед самым важным днем молодоженам предлагается устроить SPA-ритуал для двоих.

Таким образом, во второй главе выпускной квалификационной работы было проведено исследование по оказанию гостиничных услуг, предоставляемых ООО «Метрополь Эссет Менеджмент», включившее в себя характеристику объекта исследования, анализ бронирования услуг отеля, анализ услуг по приему и размещению гостей, а также анализ предоставления дополнительных услуг.

3 Формирование предложений по совершенствованию оказания гостиничных услуг в отеле «Метрополь Эссет Менеджмент»

3.1 Предложения по улучшению качества оказания гостиничных услуг отеля

Рассматривая пути развития индустрии гостиничного хозяйства, необходимо отметить, что проблемы интенсификации данной отрасли в первую очередь связаны с наличием, качеством и воспроизводством человеческого фактора. По сравнению с другими странами, в которых сфера услуг стала одной из доходных отраслей, российская индустрия гостеприимства в настоящее время активно развивается и ее развитие характеризуется возрастающей ролью человека. Главное условие успешного развития предприятия индустрии гостеприимства – человеческий потенциал. Последние два, три десятилетия управленческой науки прошли под двумя знаменами: «инновации» и «человеческие ресурсы». Это время можно охарактеризовать усложнением внешней организационной среды, резким возрастанием темпов ее изменения и ужесточением конкуренции на мировых рынках. Все это потребовало поиска скрытых резервов и новых путей повышения эффективности. Из всех организационных ресурсов именно «человеческий ресурс» или «человеческий потенциал» стал ресурсом, скрывающим наибольшее резервы для повышения эффективности функционирования современной организации. В любом деле человеческий труд является важным детерминантом прибыльности, но в сфере обслуживания человеческий труд приобретает такое значение, при котором само существование единого хозяйственного механизма ставиться в прямую зависимость от количества и, в частности, от качества самого труда. Последнее время человеческому фактору в индустрии гостеприимства уделяется важное внимание. [3]

Любой управляющий предприятия индустрии гостеприимства назовет по пунктам условия, благодаря которым гостиничное хозяйство может расти и процветать, одним из первых он назовет персонал. Это значит, что управляющий отдает себе отчет в том, какую роль играет качество обслуживания в конкурентной способности гостиницы.

Процесс предоставления качественного обслуживания в гостиничном комплексе предусматривает: [4]

- внешнюю аккуратность персонала, предупредительность и предусмотрительность в устранении каких-либо организационных упущений и просчетов в приеме посетителей;

- готовность персонала гостиниц к продуктивному общению. В этом аспекте морально-психологическая подготовка рассматривается как процесс понимания людей, так как понимание – это стабильное овладение вниманием гостей, организованное воздействие на их желание;

- системность и дифференциация действий. Поток клиентов разнообразен, в группах могут быть молодые люди, семейные пары, люди солидного возраста. По психологической направленности посетители могут быть разнообразного характера. Спокойно-рассудительные, нервно-колористические, равнодушно-созерцательные. Все люди в новых условиях становятся возбужденными, у них в яркой форме проявляется ожидаемый результат. В связи с этим от персонала, обслуживающего номерной фонд, требуется гибкая организационная линия поведения, направленная на достижение устойчивого эффекта во взаимодействии.

- интуитивная оценочная практика, оперативность действий. Реализация неизвестных мер расширяет профессиональную значимость кадров, повышая престижность гостиницы.

- организационно-психологическая мобилизация прибывающих посетителей. Здесь важно добиваться эффекта одомашнивания. Важное место для раскрытия данного принципа – это многообразие аксессуаров: живые цветы, ярко сияющая посуда, тщательно очищенное зеркало,

поставленное против входной двери, двойные комплекты полотенец, свежесть, исходящая из ванной комнаты, прозрачность оконных стекол, устранение ненужных вещей, регулируемые шторы (жалюзи);

- динамичность гостеприимства осуществляется информационной насыщенностью. В данный аспект включены: реализация системы напоминания о правилах проживания в гостинице, о работе гостиничных объектов, о возможностях гостиничного комплекса, его специфике, а также информация о городе с элементами инфраструктуры.

По мнению автора, организационно-практическими действиями по решению основных задач развития индустрии гостеприимства и совершенствования качества обслуживания как формы удовлетворения социальных потребностей должны быть:

- формирование новой эффективной системы работы с кадрами на предприятиях гостиничного сервиса с целью создания более эффективного и качественного обслуживания и предоставления услуг.

- формирование индекса человеческого развития, т.е. развитие повышенной ответственности у обслуживающего персонала, повышение квалификации, проявление высокого профессионализма;

- внедрение системы оценки работы персонала гостиницы, как резерва повышения трудоспособности с его стороны;

- разработка и внедрение диверсифицированного образовательного продукта в виде подготовки специализированных тренинговых программ, профессиональных семинаров по актуальным темам, программ стажировок и повышения квалификации для работников отрасли;

- разработка программы контроля качества;

- формирование системы партнерских отношений учебных заведений с предприятиями индустрии туризма и гостеприимства путем создания союзов ученых и специалистов в области туризма и гостеприимства;

- создание результативной системы стимулирования качества.

Обеспечение эффективной мотивации сотрудников по всем направлениям соответственно их потребностям;

- совершенствование и обустройство номерного фонда гостиничных предприятий. Оснащение техническим оборудованием, своевременная, профилактика и его замена, обновление санитарно-технических средств;

- формирование новой модели специалиста в сфере туризма и гостеприимства с учетом изменяющихся сервисных потребностей общества;

- документирование системы менеджмента качества, т.е. документальное описание: состава и содержания предоставляемых услуг; процессов предоставления услуг; процессов обеспечения качества обслуживания;

- изучение спроса гостей, то есть, изыскивание новых путей и форм обслуживания клиентов.

Сегодня руководство гостиничных комплексов в немалой степени озабочено качеством проживания и обслуживания. Если рассматривать предприятия обслуживания с точки зрения динамики их развития, качество будет оказывать самое большое влияние на их жизнеспособность. Гостиницы, не отвечающие международным стандартам, неизбежно погибнут. Ведь причины многих неудач гостиничных предприятий кроются не в технологии обслуживания, а в неверно проводимой политике в области качества услуг и управления кадровым составом предприятия. Успешная реализация качественного продукта является главным источником существования предприятия. Исследования показывают, что главной причиной того, удостоивает ли клиент своим посещением предприятие обслуживания еще раз или нет, является хорошее или плохое обслуживание, ему предоставленное. [23]

Вне зависимости от размера и категоричности гостиницы всем прибывающим гостям необходимо следующее: [12]

- чистые комфортабельные номера;
- вежливое, профессиональное и дружелюбное обслуживание

- безопасные и надежные условия проживания;
- исправно функционирующее оборудование.

Поэтому стремление к качеству – бесконечный процесс, которым должны заниматься все предприятия индустрии гостеприимства, особенно представляющие гостиничный бизнес, туризм, сферу ресторанных услуг и другие области обслуживания гостей.

Таким образом, обслуживание в индустрии гостеприимства – это работа, направленная на удовлетворение нужд клиентов. Первостепенное значение здесь имеет персонал, поэтому для предоставления качественного обслуживания, обслуживающий персонал должен удовлетворять своей работой нужды и потребности клиентов в полной мере. [17]

Персонал гостиничного предприятия необходимо оценивать, как ресурсы организации, добытые в конкурентной борьбе, которыми требуется рационально управлять, создавать условия для их развития, вкладывать в них средства, чтобы достичь стратегических целей. Для координации усилий сотрудников необходимы осмысленная коммуникация между ними, индивидуальный подход в руководстве, учет способностей и возможностей каждого, поощрение предприимчивости заинтересованности, поддержка, создание благоприятных условий труда.

3.2 Предложения по применению современных инноваций при оказании гостиничных услуг отеля

Во всем мире активно развиваются информационные технологии, важность сервиса постоянно растет, желания людей становятся разнообразнее, а удовлетворить их теперь все сложнее. Деятельность предприятий в области инноваций с каждым годом имеет все большее значение, а ее главной целью является создание трудно копируемых технологий, которые гарантируют предприятию огромные преимущества перед конкурентами. [8]

Актуальность предложения заключается в возрастающей роли инноваций, которые помогают предприятиям индустрии гостеприимства значительно улучшить процесс оказания услуг и открывают новые возможности для их реализации.

Инновацию в сфере гостеприимства можно определить, как нововведение, реализуемое на практике в виде нового или улучшенного продукта, процесса или метода, созданное в результате внедрения новых идей и знаний для лучшего удовлетворения потребностей клиентов гостиничного предприятия.

Инновационная деятельность гостиничного предприятия – это деятельность по осуществлению и организации инновационного процесса, который подразумевает под собой создание, освоение и распространение инноваций.

Основными принципами инноваций в сфере гостеприимства являются:
[5]

Принцип научной новизны - при создании инновации необходимо использовать новейшие научные знания, исследования и разработки.

Принцип актуальности – заключается в том, что инновация должна быть актуальной для конкретного предприятия, региона или страны в целом. Например, в настоящее время приоритетным являются инновации в сфере энергосбережения.

Принцип значимости – подразумевает решение важных проблем предприятия.

Принцип востребованности – инновация должна быть необходимой потребителям, соответствовать их потребностям.

Принцип реалистичности – инновация должна учитывать возможности предприятия, быть реализуемой.

Принцип эффективности – инновация должна принести полезный эффект после своего внедрения. Под эффективностью понимается соотношение эффекта от инновации и затрат на нее.

Принцип безопасности – инновация должна быть безопасной для людей и не наносить вред окружающей среде.

Рассмотрим подробнее виды эффектов от внедрения инноваций. [4]

1) Экономический эффект – это рост производительности труда и прибыли, снижение себестоимости услуг и т.д.

2) Научно-технический эффект – это появление новой техники, технологий, открытий, ноу-хау и т.д.

3) Социальный эффект – улучшение условий и безопасности труда, более полное удовлетворение потребностей клиентов.

4) Экологический эффект – снижение вреда окружающей среде и штрафов за нарушение экологического законодательства.

5) Ресурсный эффект – освобождение ресурсов предприятия (финансовых, материальных, трудовых и других)

Инновации в сфере гостеприимства и туризма обычно реализуются в следующих областях: [5]

Инновации в продукте – предложение принципиально нового продукта или услуги, например, арктические туры, гипоаллергенный номер в отеле;

Инновации в управлении – создание новых структур управления отелем, новых требований для должностей;

Инновации в бизнес-модели – принципиально новые подходы в сотрудничестве с другими фирмами и взаимодействии с клиентами.

Инновации в маркетинговой деятельности – это новые подходы к ценообразованию, специальные предложения для клиентов, предоставление новых возможностей для оплаты услуг;

Инновации в самой концепции гостиничного предприятия (например, новые типы отелей, необычный дизайн, стиль, месторасположение и т.д.);

Инновации в области информационных технологий (системы управления ресурсами предприятия (ERP), системы бронирования в реальном времени через интернет (CRS) и другие);

Инновации в области мультимедийных технологий (особенно популярны в последнее время каталоги и буклеты в Интернете, виртуальные 3D туры);

Инновации в области безопасности (электронные сейфы и амки, автоматизированные системы пожарной безопасности и другие);

Инновации в области пиар деятельности (необычные презентации и рекламные мероприятия).

В условиях высокой конкуренции, гостиничные предприятия прилагают максимум усилий для того чтобы предоставлять и реализовывать уникальные услуги, с целью добиться преимущества перед конкурентами.

Инновационные методы стимулирования сбыта в индустрии гостеприимства представляют собой создание новых каналов сбыта, разработка инновационных процессов и методов позволяющих эффективно продавать гостиничные услуги.

Одним из популярных методов стимулирование спроса являются программы лояльности предприятий гостиничной индустрии. Они оказывают большое влияние на спрос. Цель таких программ лояльности – завоевать доверие клиента, сделать его постоянным гостем своего предприятия. Суть такой программы в предоставлении различных скидок на услуги гостиницы, или это может быть предоставление бесплатных авиа миль, подарков, дополнительных привилегий и т.д. Обычно программы лояльности делятся на несколько уровней, различные по количеству набранных гостем баллов.

Мобильные приложения для гостиниц также помогают увеличить количество клиентов. Наиболее распространены приложения для бронирования номеров. Преимуществами мобильного приложения можно назвать удобство и быстроту бронирования. Обычно мобильные приложения делаются на нескольких языках. [6]

Основной тенденцией в последнее время является продвижение гостиничного продукта в сети Интернет. Для этого гостиницы создают свои сайты и мобильные приложения, а также электронные каталоги с подробным

описанием предприятия и предоставляемых услуг.

Многие зарубежные компании, такие как Radison, уже внедрили на своих сайтах интересное новшество – виртуальный тур по гостинице. С помощью данного нововведения потенциальный клиент может «прогуляться» по гостинице, посмотреть гостиничные номера, рестораны и т.д.

Еще одним новым направлением в маркетинговой деятельности является продвижение гостиничного предприятия в различных социальных медиа. Но мало просто создать страницу в социальной сети, необходимо постоянно повышать интерес к ней, привлекать новых подписчиков и делиться с ними свежими новостями о гостинице.

Гостиничные предприятия постоянно совершенствуют процессы оказания услуг и внедряют инновации в эти процессы.

Например, зарубежные отели известных гостиничных брендов таких как Хилтон, Холидэй Инн, Хайят и Мариотт установили в лобби отелей терминалы, в которых можно приобрести посадочный талон и распечатать его.

Сеть St. Regis предлагает своим постояльцам новую услугу: беспроводную связь с обслуживающим персоналом с помощью персональных планшетов.

Таким образом, инновационная деятельность предприятий индустрии гостеприимства реализуется в различных областях. Результатами такой деятельности можно назвать повышение объема продаж, улучшение качества сервиса и оптимизацию маркетинговых затрат. [9]

В заключении третьей главы выпускной квалификационной работы необходимо отметить, что обслуживание в индустрии гостеприимства – это работа, направленная на удовлетворение нужд клиентов. Первостепенное значение здесь имеет персонал, поэтому для предоставления качественного обслуживания, обслуживающий персонал должен удовлетворять своей работой нужды и потребности клиентов в полной мере.

Персонал гостиничного предприятия необходимо оценивать, как ресурсы организации, добытые в конкурентной борьбе, которыми требуется рационально управлять, создавать условия для их развития, вкладывать в них средства, чтобы достичь стратегических целей. Для координации усилий сотрудников необходимы осмысленная коммуникация между ними, индивидуальный подход в руководстве, учет способностей и возможностей каждого, поощрение предприимчивости, заинтересованности, поддержка, создание благоприятных условий труда.

Инновацию в сфере гостеприимства можно определить, как нововведение, реализуемое на практике в виде нового или улучшенного продукта, процесса или метода, создание в результате внедрения новых идей и знаний для лучшего удовлетворения потребностей клиентов. Инновационная деятельность гостиничного предприятия - это деятельность по осуществлению и организации инновационного процесса, который подразумевает под собой создание, освоение и распространение инноваций. Инновационные методы стимулирования сбыта в индустрии гостеприимства представляют собой создание новых каналов сбыта, разработка инновационных процессов и методов, позволяющих эффективно продавать гостиничные услуги.

Таким образом, инновационная деятельность предприятий индустрии гостеприимства реализуется в различных областях. Результатами такой деятельности можно назвать повышение объема продаж, улучшение качества сервиса и оптимизацию маркетинговых затрат.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как показала выпускная квалификационная работа – организация оказания гостиничных услуг в отеле – процесс трудоемкий, носит системный характер, состоит из ряда компонентов, последовательное выполнение которых направлено на достижение общих целей бизнеса – удовлетворение возрастающих потребностей гостей предприятия индустрии гостеприимства и извлечения из оказанных услуг коммерческой прибыли.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы были достигнуты следующие результаты:

1) Так, в первой главе работы было показано, что предоставление гостиничных услуг базируется на нормативно-правовой базе, регламентирующей все аспекты деятельности предприятия гостеприимства по оказанию гостиничных услуг, основу которой составляют Конституция Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые законодательные акты и распорядительные документы Российской Федерации.

Рассмотрены виды гостиничных услуг, которые предоставляются в гостиницах, они подразделяются на основные и дополнительные. Также услуги могут быть платными и бесплатными. К основным услугам, которые предоставляют гостиницы – это проживание и питание. Заселение клиентов должно происходить в любое время суток. Лица, которые проживают в гостинице, обслуживаются вне очереди во всех местах массового скопления. Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют ряд дополнительных услуг, перечень которых должен быть согласован с руководством и отвечать категории гостиницы.

Рассмотрен порядок и условия предоставления гостиничных услуг, включающий в себя порядок заселения потребителей, их регистрацию, выезд из гостиницы потребителя, сроки проживания, цена номера, оплата гостиничных услуг.

2) Во второй главе выпускной квалификационной работы было проведено исследование по оказанию гостиничных услуг, предоставляемых в отеле «Метрополь Эссет Менеджмен», включившее в себя характеристику объекта исследования, анализ бронирования услуг отеля, анализ приема и размещения гостей, а также предоставления дополнительных услуг.

3) В третьей главе выпускной квалификационной работы отмечено, что обслуживание в индустрии гостеприимства – это работа направленная на удовлетворение нужд клиентов. Первостепенное значение здесь имеет персонал, поэтому для предоставления качественного обслуживания, обслуживающий персонал должен удовлетворять своей работой нужды и потребности клиентов в полной мере.

Персонал гостиничного предприятия необходимо оценивать, как ресурсы организации, добытые в конкурентной борьбе, которыми требуется рационально управлять, создавать условия для их развития, вкладывать в них средства, чтобы достичь стратегических целей.

Инновацию в сфере гостеприимства можно определить, как нововведение, реализуемое на практике, в виде нового или улучшенного продукта, процесса или метода, созданное в результате внедрения новых идей и знаний для лучшего удовлетворения потребностей клиентов гостиничного предприятия. Инновационные методы стимулирования сбыта в индустрии гостеприимства представляют собой создание новых каналов сбыта, разработка инновационных процессов и методов, позволяющих эффективно продавать гостиничные услуги.

Таким образом, инновационная деятельность предприятия индустрии гостеприимства реализуется в различных областях. Результатами такой деятельности можно назвать повышение объема продаж, улучшение качества сервиса и оптимизацию маркетинговых затрат.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алексеева Н.П. Гостиничное хозяйство: учебник / Н.П. Алексеева. – М.: «Флинта», 2018. – 340 с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. – М.: «Академия», 2019. – 224 с.
3. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие / Д.Г. Барышев. – М.: «Финансы и статистика», 2020. – 276 с.
4. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учеб. пособие / Л.В. Баумгартен. – М.: «КНОРУС», 2018. – 288 с.
5. Бунич Г.А. Туристский продукт и направления его инновации. М.: ИД «Дашков и К», 2018. – 236 с.
6. Ветитнев А.М., Коваленко Вл.В., Коваленко В.В. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник / А.М. Ветитнев, Вл.В. Коваленко, В.В. Коваленко. М.: «Юрайт», 2019. – 404 с.
7. Волов А.Б. Гостиничный менеджмент: учеб. пособие / А.Б. Волов, В.В. Иванов. – М.: «Инфра-М», 2019. – 230 с.
8. Гареев Р.Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе: учеб. пособие / Р.Р. Гареев. – М.: «КНОРУС», 2019. – 230 с.
9. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Е.А. Джанджугазова. – М.: «Академия», 2020. – 224 с.
10. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. сред. проф. образования / М.А. Ехина. – М.: «Академия», 2018. – 208 с.
11. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: «Магистр», 2018. – 511 с.
12. Круль Г.Я. Основы гостиничного дела: учеб. пособие / Г.Я. Круль – М.: «Академия», 2020. – 368 с.
13. Кусков А.С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А.С. Кусков. – М.: «Дашков и Ко», 2019 – 328 с.

14. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие / О.Т. Лойко. – Томск: «ТПУ», 2018ю – 152 с.
15. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для нач. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А. Ю. Лапина. – М.: «ПрофОбрИздат», 2018. – 208 с.
16. Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин – Санкт Петербург: «Питер», 2019. – 320 с.
17. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса: учеб. пособие / З.А. Нагимова. – СПб: «Питер», 2018. – 426 с.
18. Ополченев И. И. Управление качеством в сфере услуг: учеб. пособие / И.И. Ополченев. – М.: «ИНФРА-М», 2018. – 337 с.
19. Соригунова Д.П. Соотношение понятий «услуга» и «обслуживание» в сфере туризма [Текст] / Д.П. Соригунова // Современное право, - 2018 - № 4 – с.23
20. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие. – М.: «ИНФРА-М», 2019. – 304 с.
21. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие / Д.П. Стригунова. – М.: «КНОРУС», 2019. – 200 с.
22. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: «ИНФРА-М», 2019. – 352 с.
23. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством: учеб. пособие / Дж.Р. Уокер. – М.: «Юнити Дана», 2018. – 310 с.
24. Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – М.: «Финансы и статистика», 2019. – 176 с.
25. Скобкин С.С Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: «Юрайт», 2018. – 445 с.