

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления
наименование

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»
наименование

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»
код и наименование

Профиль

«Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»
наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему

«Разработка рекомендаций по созданию стандартов работы
для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов»

Студент 183ЭТ31 26.01.2022 Рулина Валерия Алексеевна
номер группы подпись, дата ФИО полностью

Руководитель К.Э.Н., доцент
звание, должность
ФГБОУ ВО «ПГУ» 26.01.2022 Зинченко С.В.
наименование организации подпись, дата фамилия, инициалы

Нормоконтролёр К.Э.Н., доцент 29.01.2022 Балахонова Е.В.
звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

Заведующий кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания» _____ Семеркова Л.Н.
подпись фамилия, инициалы

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК _____ Балахонова Е.В.
подпись фамилия, инициалы

Пенза 2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления
наименование

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»
наименование

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»
код и наименование

Профиль

«Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»
наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему

«Разработка рекомендаций по созданию стандартов работы
для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов»

Студент 183ЭТ31 26.01.2022 Рулина Валерия Алексеевна
номер группы подпись, дата ФИО полностью

Руководитель К.Э.Н., доцент
звание, должность
ФГБОУ ВО «ПГУ» 26.01.2022 Зинченко С.В.
наименование организации подпись, дата фамилия, инициалы

Нормоконтролёр К.Э.Н., доцент 29.01.2022 Балахонова Е.В.
звание, должность подпись, дата фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № ____)

Заведующий кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания» _____ Семеркова Л.Н.
подпись фамилия, инициалы

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № ____)

Секретарь ГЭК _____ Балахонова Е.В.
подпись фамилия, инициалы

Пенза 2022

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания»

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой «Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

д.э.н., профессор _____ Семеркова Л.Н.

ЗАДАНИЕ
по бакалаврской работе студенту

Рулиной Валерии Алексеевны

(ФИО)

- 1. Тема работы:** Разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front desk персонала по приему иностранных гостей
- 2. Срок сдачи студентом законченной работы:** 20 января 2022 г.
- 3. Исходные данные к работе:** информация о стандартах обслуживания на примере мировых и российских отелей
- 4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов):** разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала по приему иностранных гостей
- 5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):** демонстрационные слайды, раздаточный материал

Дата выдачи задания: 1 ноября 2021 г.

Руководитель: _____
(подпись)

Задание принял к исполнению: 1 ноября 2021 г. _____
(дата) (подпись студента)

ВЫПОЛНЕНИЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Наименование разделов	Срок исполнения		Подпись
	начало	конец	
Содержание	2.11.2021	4.11.2021	
Введение	4.11.2021	6.11.2021	
Анализ опыта обслуживания иностранных гостей на основе российской и мировой практики отельного бизнеса	6.11.2021	16.11.2021	
Изучение стандартов обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей	6.11.2021	25.12.2021	
Анализ особенностей обслуживания иностранных гостей на примере российских отелей	6.11.2021	25.12.2021	
Анализ деятельности отеля «Heliopark Residence»	6.11.2021	25.12.2021	
Анализ деятельности front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence»	6.11.2021	25.12.2021	
Разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов	6.11.2021	25.12.2021	
Рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов	6.11.2021	25.12.2021	
Экономическое обоснование предложенных рекомендаций	6.11.2021	25.12.2021	
Заключение	25.12.2021	26.12.2021	
Глоссарий	26.12.2021	27.12.2021	
Список использованных источников	27.12.2021	17.01.2022	
Приложения	17.01.2022	18.01.2022	

Руководитель бакалаврской работы Зинченко Светлана Владимировна

Реферат

Тема бакалаврской работы: разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front desk персонала по приему иностранных туристов

Автор бакалаврской работы: Рулина Валерия Алексеевна, группа 183ЭТ31.

Руководитель бакалаврской работы: Зинченко Светлана Владимировна

Год защиты бакалаврской работы: 2022.

Актуальность темы состоит в том, что появления постоянного потока иностранных туристов в России требует улучшение качества туристической инфраструктуры, уровня сервиса и обслуживания, в том числе и в средствах размещения.

Целью бакалаврской работы является разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов.

Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих задач:

- 1) Изучить стандарты обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей.
- 2) Проанализировать особенности обслуживания иностранных гостей на примере российских отелей.
- 3) Проанализировать ресурсы и деятельность отеля «Heliopark Residence».
- 4) Изучить основные сегменты потребителей услуг отеля «Heliopark Residence».
- 5) Проанализировать деятельность front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence».
- 6) Разработать рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов.
- 7) Экономически обосновать предложенные рекомендации.

В ходе выполнения работы были проанализированы: стандарты обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей, особенности обслуживания иностранных гостей на примере российских отелей, ресурсы и деятельность отеля «Heliopark Residence», основные сегменты потребителей услуг отеля «Heliopark Residence», деятельность front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence».

В ходе проведенного анализа были выявлены следующие проблемы: недостаточная языковая подготовка front-desk персонала отеля «Heliopark Residence», недостаточное знание правил миграционного учета, отсутствие представлений и знаний о культурных особенностях иностранных гостей.

В работе обоснована целесообразность проведения мероприятий по устранению недостатков в работе front-desk персонала отеля «Heliopark Residence», а также были предложены стандарты обслуживания по приему иностранных гостей.

Автором работы предложены:

1) Внедрение бесплатных разговорных курсов английского языка для front-desk персонала на базе отеля с углубленным изучением делового английского и отельной тематики.

2) Разработка индивидуальных программ обучения английскому языку с углубленным изучением делового английского и отельной тематики для отдельных сотрудников front-desk.

3) Внедрение профессиональных тренингов по совершенствованию знаний о правилах и требованиях миграционного учёта иностранных гостей.

4) Внедрение общеобразовательных тренингов о культурных особенностях иностранных гостей.

5) Внедрение мероприятий и тренингов по психологии управления конфликтами и правильным реагированием на возражения гостей.

6) Разработка системы контроля за качеством сервиса и обслуживания иностранных гостей.

7) Внедрение системы тайных звонков иностранных гостей для контроля качества бронирований и телефонного этикета.

В бакалаврской работе использованы следующие методы: анализ, наблюдение, сравнение, логический и комплексный подходы к оценке исследуемых явлений.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в возможном применении новых рекомендаций по работе с иностранными туристами, а также совершенствованию сервиса и обслуживания в отеле «Heliopark Residence».

Объем бакалаврской работы составляет 75 страниц формата А4. Работа содержит 3 таблицы, 20 рисунков и 3 приложений, 26 использованных источников.

Содержание

Введение.....	9
1 Анализ опыта обслуживания иностранных гостей на основе русской и мировой практики отельного бизнеса.....	11
1.1 Изучение стандартов обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей	11
1.2 Анализ особенностей обслуживания иностранных гостей на примере русских отелей.....	19
1.3 Анализ деятельности отеля «Heliopark Residence»	25
1.4 Анализ деятельности front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence»	39
2 Разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов	46
2.1 Рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов	45
2.2. Экономическое обоснование предложенных рекомендаций	61
Заключение	67
Глоссарий	69
Список использованных источников	71
Приложения	74

Введение

Въездной туризм является важным сектором экономики, который является важным источником дохода для большинства развитых стран. Туризм формирует инфраструктуру, создает рабочие места, тем самым улучшая облик и экономические показатели территории. Въездной туризм невозможно представить без постоянного потока иностранных туристов.

Российская Федерация обладает достаточным количеством туристических ресурсов, которые ежегодно привлекают около 32 млн туристов со всего мира. Если сравнивать въездной туристический поток нашей страны с наиболее развитыми странами с точки зрения туристической привлекательности, то показатели кажутся скромными и это говорит о необходимости развивать туристическую индустрию в дальнейшем [22].

Важной частью туристической инфраструктуры являются средства размещения, уровень и сервис которых необходимо улучшать для более качественного приема иностранных туристов.

Таким образом, выбранная тема выпускной квалификационной работы является актуальной, по причине появления постоянного потока иностранных туристов в Россию, а также в необходимости улучшения качества туристической инфраструктуры и уровня сервиса и обслуживания, в том числе и в средствах размещения.

Проблема исследования заключается в повышении уровня обслуживания и сервиса для иностранных туристов в средствах размещения.

Объектом исследования является отель «Heliopark Residence».

Предмет исследования – особенности обслуживания иностранных гостей с позиции front-desk персонала.

Целью является – разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

8) Изучить стандарты обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей.

9) Проанализировать особенности обслуживания иностранных гостей на примере российских отелей.

10) Проанализировать ресурсы и деятельность отеля «Heliopark Residence».

11) Изучить основные сегменты потребителей услуг отеля «Heliopark Residence».

12) Проанализировать деятельность front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence».

13) Разработать рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов.

14) Экономически обосновать предложенные рекомендации.

Методологической базой исследования являются общенаучные принципы и методы исследования, предполагающие изучение текущей проблемы такие как: анализ, наблюдение, сравнение, логический и комплексный подходы к оценке исследуемых явлений.

Новизна исследования заключается в разработке и обосновании новых рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала для работы с иностранными туристами, которые применимы к отелю «Heliopark Residence».

Практическая значимость. Изучение данной проблемы осуществлялось на базе деятельности отеля «Heliopark Residence».

Практическая ценность работы заключается в возможном применении новых рекомендаций по работе с иностранными туристами, а также совершенствование сервиса и обслуживания.

Структура работы: введение, две главы, заключение, глоссарий, список используемых источников и приложения.

1 Анализ опыта обслуживания иностранных гостей на основе российской и мировой практики отельного бизнеса

1.1 Изучение стандартов обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей

По данным ВТО за 2018-19 гг. В топ десять самых посещаемых направлений входят Франция - 88,9 млн гостей за год, Испания – 82,2 млн, США – 72,9 млн, Китай - 59,3 млн, Италия – 57,8 млн, Турция – 39,9 млн, Мексика – 39,3 млн, Великобритания – 38,7 млн, Германия - 37,6 млн, Таиланд – 34, 7 млн [22].

Данные статистики свидетельствуют о том, что именно эти направления принимают на себя основной туристический поток. Каждое из этих направлений обладает достаточным количеством туристических ресурсов: природные, климатические, исторические, архитектурные и т.д.

Наличие туристических объектов, сформированного облика туристической территории, узнаваемости страны и дестинации является основополагающим фактором развития туризма [9].

При появлении стабильного потока туристов возникает необходимость в создании туристической инфраструктуры: средств размещения, транспортной сети, создание зон отдыха, объектов развлечения, заведений общественного питания, которые полноценно будут обслуживать нужды туристов и улучшать качество сервиса и внешний облик туристической территории.

Средства размещения – это одна из самых важных составляющих объектов инфраструктуры, которая обеспечивает ночлег и размещение туристов и позволяет находиться на туристической территории на протяжении долгого времени, а не в составе одноразовой экскурсии.

При длительном размещении туристов, возникает необходимость в использовании других объектов инфраструктуры: общественное питание, транспортная сеть и объекты развлечения, что дополнительно увеличивает заработок

туристической дестинации. Именно по этой причине важно создать широкий выбор средств размещения разного уровня с точки зрения стоимости размещения, спектра предлагаемых услуг и доступности к основным туристическим объектам.

При анализе самых популярных туристических направлений, можно сделать вывод, что основной туристический поток – это зарубежные туристы, которым необходимо предоставить качественное обслуживание с учетом особенностей менталитета, но при этом, сохраняя важные культурные особенности местного населения, которые прибавляют аутентичность и уникальность дестинации.

Таким образом, при рассмотрении опыта работы иностранных средств размещения, можно проанализировать особенности сервиса и обслуживания, которые косвенно увеличивают или поддерживают постоянный туристический поток.

Крупные мировые сети отелей открываются только в проверенных туристических странах и городах, где уже есть постоянный поток потенциальных гостей. Среди представителей крупных мировых сетей можно встретить отели крупных холдингов: «Inter-Continental Hotels Group», «Wyndham Hotel Group» (Wyndham, Hawthorn Suites, Ramada, Knights Inn, Howard Johnson); «Marriott International» (Marriott, Renaissance); «Hilton Hotels» (Astoria Hotels, Conrad Hotels & Resorts, Hilton Hotels & Resorts); «Accor Group» (Novotel, Mercure, Pullman, Sofitel, Suite Novotel, Formule 1, Ibis, All Seasons, Etap, Motel 6, IBIS) и т.д.

Большинство представленных сетевых отелей отличаются высоким сервисом, отлаженными бизнес-процессами, наличием стандартов работы для всех отельных служб. Для сетевых отелей характерно наличие контроля соблюдения стандартов работы от главного офиса и поддержание правильного имиджа всей сети.

Главное преимущество сетевых отелей - это практически одинаковое обслуживание и сервис для своих постояльцев вне зависимости от местоположения отеля.

По этой причине, в большинстве случаев, предпочтение в выборе для поездки отдается именно сетевым отелям. Для гостей, у которых в приоритете комфорт, идеально подходят сетевые отели. В таком случае, гости сокращают вероятность культурных разногласий и недопонимания. Полностью исключить риск не получится, по причине, что даже в сетевых отелях работает преимущественно местное население со своими особенностями менталитета.

В качестве лучшего представителя с точки зрения развития сервиса и туризма можно привести Турецкую республику, средства размещения, которой, полностью клиентоориентированы на туристический поток.

Основной туристический поток сформировался из граждан Германии, Болгарии, Ирана, России, Греции, Грузии, Азербайджана и Великобритании. По данным Турецкого статистического управления, в 2018 г. иностранные туристыполнили бюджет государства на 34,3 млрд долл. В 2018 г. в Турцию посетили почти 6 млн граждан России, что составляет 15,04 % от числа общего потока [22].

Помимо стандартного пляжного и экскурсионного отдыха, Турция предлагает концепцию отдыха ALL Inclusive и Ultra ALL Inclusive, которые так полюбили россиянам. При увеличении туристского потока россиян, большинство отелей Анталийского побережья стали работать на этой концепции.

ALL Inclusive – это безграничный выбор блюд и напитков местного производства (в том числе и алкогольных), Ultra ALL Inclusive обладает такими же параметрами, единственным отличием является наличие алкогольных импортных напитков. Важным моментом для россиян является отсутствие языкового барьера, в любом отеле есть русскоговорящий персонал, в том числе и местные жители, которые выучили язык с нуля. Это говорит о высоком сервисе и готовности встречать гостей из России на постоянной основе.

Вторые по количеству приезжающих туристов – Германия. Для туристов из Германии не всегда важно наличие систем ALL и Ultra ALL Inclusive, но принципиально важными являются следующий момент: наличие на территории отеля бассейна. Безусловным плюсом является большая немецкоговорящая диаспора,

проживающая в Турции и отсутствие языкового барьера, а также невысокая стоимость отдыха.

В Турции высокий сервис предлагают не только крупные сетевые отели, но и местные небольшие отели. Высокий сервис отелей в Турции зародился путем высокой конкуренции и продолжает развиваться. Хороший сервис и обслуживание характерен не только для отелей 4-5*, но и в отелях 2-3*.

По данным сервиса «Trip adviser», лучшими средствами размещения в Турции за 2021 г. были объявлены: «Letoonia Golf Resort», «Belconti Resort Hotel», «Club Salima», «Adora Golf Resort». Все отели, которые попали в рейтинг являются местными отелями, не входящие в крупные международные сети. Такой отличный результат говорит о высоком уровне сервиса среди большинства объектов гостиничной индустрии в Турецкой республике.

США обладает высоким показателем туристического потока, большинство туристов, посещающих США – это туристы из Мексики, Канады, Бразилии, Китая, а также стран Европы. Экскурсионный туризм чрезвычайно развит в США, самые известные музеи мира находятся на территории США. Речь идет о музее Метрополитен в Нью-Йорке, музее Гетти в Лос-Анджелесе, музее Института искусств в Чикаго и Вашингтонской Национальной галерее. Специфическим направлением познавательных путешествий по Америке являются этнографические экскурсии. Они включают в себя посещение мест традиционного проживания индейцев, древних городов империй инков, ацтеков и майя. Таким образом США обладает высокой туристической ценностью, которая сопровождается отлично развитой инфраструктурой и качественным обслуживанием туристов.

США считается родиной сервиса, именно поэтому американские отели славятся высокими стандартами обслуживания и клиентоориентированностью, комфортом, широким спектром услуг и полной конфиденциальностью.

В США появились такие крупные сетевые отели как «Hilton» и «Marriott», отели которые считаются эталоном сервиса. Знаменитая американская улыбка при встрече гостей по сей день внедряется в работу отелей во всем мире, концеп-

ция «гость всегда прав» зародилась в США. Эти параметры привлекают иностранных гостей по всему миру и предпочтения в выборе отелей отдаются американским сетям. Иностранным гостям в таких отелях максимально комфортно отдыхать по причине толерантного отношения к представителям разных стран.

Европейские средства размещения также предлагают хороший сервис и уровень обслуживания, особенно в таких туристических странах как: Франция, Италия, Германия, Испания. Конкуренция на европейском гостиничном рынке очень высокая, в каждом крупном городе работают сотни гостиничных заведений, имеющих разный статус и позиционирование.

В частности, это отели для деловых людей (с конференц-залами и номерами, оснащенными всем необходимым для работы); заведения для отдыхающих гостей (здесь акцент сделан на комфорт, а также развлечения). Есть и обычные гостиницы со стандартным набором услуг, отличающиеся низкими ценами. В Европе также существует классификация гостиничных заведений на звезды, которые определяют статус отеля. Крупным европейским сетевым представителем является «Holiday Inn Hotels», отели этой сети отличаются развитой инфраструктурой, на их территории располагаются необходимые для отдыха гостей объекты, в частности, это теннисные корты, бассейны, развлекательные центры, сауны и пр. Иностранцам очень комфортно отдыхать в европейских отелях, которые демонстрируют лояльное и толерантное отношение к представителям разных культур.

На базе положительного опыта мировых отелей сформировались международные стандарты обслуживания, которым стараются соответствовать большинство отелей по всему миру. Основные стандарты работы были разработаны такими международными организациями как IH&RA, UNWTO, ICCA, которые занимаются такими процессами, как: внедрение новых международных требований и международной сертификацией средств размещения.

К главному стандарту можно отнести появление международного времени заселения и выселения (check in/check out). По всему миру действует стандарт по времени заселения после 14:00 и выселения до 12:00.

Наличие специальной униформы для сотрудников средств размещения, с помощью которой показывается уровень и статус отеля, а также сплоченность и принадлежность команды к определенному средству размещения. Фирменная одежда работника гостиницы подчеркивает официальность обслуживающего персонала, принадлежность его к данному предприятию, помогает проживающему легко найти представителя гостиницы, при необходимости обратиться к нему с вопросами, с просьбой о предоставлении услуги или в содействии в ее оказании. Правильно подобранные модели, ткани и расцветки фирменной одежды дополняют ее эстетическое восприятие. Обязательным элементом в униформе является бейдж с именем сотрудника.

Важным пунктом является – знание иностранных языков для сотрудников службы приема и размещения, чем выше статус отеля, тем выше квалификация и уровень знаний сотрудников отеля.

Стандарты многих известных гостиничных цепей определяют, что персонал должен быть: коммуникабельным, доброжелательным, обладать приятной внешностью, уметь работать в коллективе. Стандарты обслуживания могут варьироваться, многое зависит от концепции гостиницы, – ее категории и целевой аудитории. Для того чтобы обучить персонал отеля от горничной до менеджера, необходимо соблюдать профессиональные стандарты для каждого вида деятельности. Суть их заключается в том, что они определяют, каким должно быть обслуживание в каждом подразделении гостиничного комплекса. При этом отступлений от стандартов быть не должно ни при каких обстоятельствах.

Выполнение стандартов гарантирует стабильность качественных показателей: не может быть «плохой или хорошей» смены официантов, портье, горничных», все и всегда одинаково.

- 1) Важным международным стандартом является быстрота обслуживания:
 - сотрудники отеля должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
 - требованиями посетителей необходимо заниматься немедленно, при этом не стоит отправлять гостя в другие отделы или к другим сотрудникам, а по

возможности решить вопрос самостоятельно, либо с помощью привлечения других сотрудников на место к гостю;

- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2) Точность исполнения просьб и требований гостей:

– необходимо предоставлять гостям точную и достоверную информацию и исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения;

– важно предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;

– служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

3) Вежливость персонала:

– при встрече с гостем, сотрудник обязан поздороваться и первым начать беседу;

– всегда, когда возможно, необходимо использовать титулы перед фамилией гостя (господин, сэр, доктор и т.п.);

– важно устанавливать зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8 - 10 м, а за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

4) Внимательность:

– необходимо дать понять гостю, что он замечен, даже если сотрудник занят;

– следует быть предельно внимательным;

Таким образом, опыт мировых отелей показывает, что соблюдение стандартов отельного обслуживания и стремление к улучшению качества сервиса, говорят о готовности к приему гостей и приводит к созданию стабильного туристического потока.

1.2 Анализ особенностей обслуживания иностранных гостей на примере российских отелей

Российская Федерация обладает достаточным количеством туристических ресурсов, которые ежегодно привлекают около 32 млн туристов со всего мира [22]. Сфера гостиничных услуг является важной частью туристической индустрии. Именно от качества и сервиса средств размещения зависит способность регулярно принимать большой туристический поток. К сожалению, не все средства размещения в России соответствуют мировым стандартам качества обслуживания. Большинство туристов отдает предпочтение крупным сетевым отелям, которые способны гарантировать качественный сервис и удовлетворить все потребности туристов. Гарантом качества сетевых отелей является общие сетевые стандарты работы, положительный опыт других отелей сети, отлаженные внутренние и внешние процессы работы, строгий отбор персонала, который обладают необходимыми навыками, образованием и компетенциями.

На российском гостиничном рынке есть представители крупных мировых сетей, такие как «Hilton», «Holiday Inn Express», «Ibis», «Marriott», «Sheraton», «Radisson» и т.д. Именно они являются эталонами по предоставлению качественного сервиса в России.

Крупные российский отельные сети имеют также свою нишу на гостиничном рынке, это представители следующих сетей: «Amaks Hotels», «Азимут», «Интурист Отель групп», «Heliopark Group» и др.

В любых сетевых отелях, в российских и зарубежных, действуют свои стандарты работы и модели рабочих процессов, которые как правило, на российском рынке распространяются на российских гостей.

Из-за отсутствия опыта работы с постоянным иностранным туристическим потоком в большинстве отелей отсутствуют отдельные стандарты работы с иностранными постояльцами, что ухудшает сервис и вызывает недовольства иностранных гостей, а в следствии нежелание рассматривать Россию как туристическое направление.

Сложным моментом в работе гостиничных предприятий являются строгие бюрократические требования по заселению иностранных гостей.

Гостиничная деятельность в Российской Федерации регламентируется следующим нормативным документом: постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», в котором прописаны все требования, необходимые для предоставления услуг проживания для российских граждан и иностранных гостей.

Прибывшие в Россию иностранные гости, которые сняли номер в гостинице подлежат постановке на временный учет. Делать это должна принимающая сторона, то есть, заведение, оказывающее гостиничные услуги. Администрация такого заведения обязана передать информацию о постояльце-мигранте в миграционное подразделение МВД на протяжении суток после заселения. Если поселение происходит в выходной, уведомить компетентные органы следует на следующий за ним будний день [5].

Во время заселения иностранные гости обязаны предоставить работникам СПиР паспорт или иное удостоверение личности, миграционную карту, а также визу – если он прибыл из страны, с которой у РФ установлен визовый режим пересечения границы и миграционную карту.

Эта юридическая процедура требует специальных знаний и навыков со стороны работников службы приема гостиницы и должна быть проведена обязательно, во избежание штрафных санкций от МВД.

На основании сведений из этих документов администратор оформляет уведомление о прибытии. Помимо личных и паспортных данных, в уведомление вносятся дата и цель прибытия, планируемый срок пребывания в стране, а также полные реквизиты гостиницы [5].

Уведомление необходимо удостоверить специальной отметкой о принятии, утвержденной Министерством спорта и туризма, и заверить печатью заведения. Отрывной талон от уведомления передается постояльцу. Этот квиток является подтверждением законности пребывания мигранта на территории РФ [5].

Информацию о том, что гость-иностранец выбыл из гостиницы, необходимо передать в территориальное миграционное подразделение МВД. Также в эту организацию передается отрывной талон второго экземпляра уведомления о прибытии [5].

Это важная особенность отличает обслуживание иностранных гостей в России от других стран. Особые требования ведомств, дополнительная бюрократия занимает дополнительное время, требует правильного оформления, соблюдение сроков по документам иностранных граждан.

Вся процедура заселения иностранных граждан занимает в целом до 10 минут, в то время как заселение граждан РФ занимает не более 5 мин.

Заселение иностранных граждан, в большинстве случаев, происходит по следующему алгоритму: приветствие гостя, подтверждение бронирования, уточнение деталей, сбор документов для заселения, проверка сроков документов, копирование документов (при полном соответствии согласно правилам миграционной службы), внесение паспортных данных в программу, заполнение регистрационной карты, рассказ об отеле и включенных услугах, оплата номера и выдача ключа.

Важным моментом является оплата услуг, как показывает мировая практика, расчет гостя в отеле происходит при выселении. В России во многих средствах размещения оплату принято брать при заезде. Таким образом отельеры стараются обезопасить себя от возможной неуплаты услуг со стороны гостей, но с позиции сервиса, подобное действие рассматривается иностранными гостями как недоверие и необычная особенность нашей страны. В некоторых отелях подобная проблема решается депозитом или заморозкой денежных средств на кредитной карте гостя, с помощью которого средства взимаются по окончании проживания. Для осуществления этого вида оплаты нужны дополнительные технические решения, которыми обладают не все отели.

Многие сетевые отели делают исключения для иностранных граждан, зная особенности оплаты по завершению проживания.

Частой негативной особенностью российских отелей, в том числе и сетевых является проверка номера при выезде гостей. При выезде сотрудники ресепшена просят подождать гостей от 5 до 10 мин, пока в номере проверяют наличие полотенец, халатов, а также целостность минибара. Если для российских граждан эта процедура уже является привычной, то у иностранных гостей она вызывает непонимание и негативные впечатления.

В большинстве мировых отелей такой практики нет, все риски с возможными кражами и неуплатой минибара покрываются денежным депозитом, который заранее замораживается на кредитной карте постояльцев. После выселения происходит оплата номера и дополнительных услуг и депозит возвращается. В случае неуплаты из замороженной суммы взимается стоимость неоплаченных услуг.

В России недостаточно развита кредитная система и большинство российских гостей оплачивают услуги с помощью дебетовых карт, на которых заморозка суммы невозможна и поэтому депозиты не пользуются особой популярностью.

Раньше использовались наличные депозиты, но после изменений в налоговом законодательстве, в ходе которого было запрещено хранение наличных денег, за услуги, которые еще не были реализованы, депозиты стали отчасти незаконными. Фискально-кассовая система подразумевает продажу услуги или товара и её последующую фиксацию на чеке, а также отсутствие наличных и безналичных денег, не проведенных через кассовую систему [6].

Депозиты стали невозможными по причине сложной процедуры возвратов.

Важной особенностью в российских отелях является отсутствие валютных обменных пунктов, которые повсеместно встречаются в отелях во всем мире. Валютные операции законно могут совершать только аккредитованные банковские учреждения, к которым валютные пункты не относятся, что вызывает дополнительные трудности при обмене валют [6].

Последнее десятилетие эта проблема стала наименее актуальной по причине появления банковских карт.

Во многих российских отелях при оплате банковской карты до сих пор существует валютная конвертация, которая взимает процент на перерасчет денежных средств между валютами. Например, гость из Турции, у которого не валютная местная карта платежной сети «MasterCard», совершает оплату номера в отеле, конвертация будет происходить следующим образом: из местной валюты (турецкая лира) перерасчет в евро, а потом только из евро в рубли. Конвертация происходит два раза и за каждую транзакцию гость будет платить процент из перерасчета. Именно поэтому желательно иметь для путешествий валютную карту в долларах или евро, чтобы избежать двойной конвертации. На примере некоторых мировых сетей, оплату взимают по карте в валюте гостя и только потом пересчитывают на местную валюту, при необходимости. В российской практике пока отсутствие конвертации невозможно, так как по требованиям налогового законодательства оплата происходит только в рублях, и последующая отчетность в виде фискальных чеков фиксируется в национальной валюте [6].

Российский сервис очень сильно отличается от зарубежного. Здесь можно выделить совокупность факторов, которые влияют на качество обслуживания, это ментальность местного населения; наличие правил и требований законодательных органов, которые устанавливают ограничения и добавляют бюрократические сложности, что в последствие ухудшает сервис; отсутствие технических решений.

Многие отели стараются улучшить сервис обслуживающего персонала с помощью тренингов, обучения иностранным языкам, повышения квалификации персонала. Отчасти эта проблема решена, с каждым годом российские отели приближаются к высоким показателям сервиса крупнейших туристических стран.

Главная особенность, которая практически не поддается корректировке – это ментальность россиян. Многие иностранные гости отмечают строгость, закрытость, холодность, и самое простое – отсутствие улыбки и признаки радушия и дружелюбности. Данную проблему можно решить только лишь отчасти, выработкой стереотипов поведения с гостями, постоянным контролем за действием и общением с гостями сотрудников.

Недостаточно хороший сервис российских отелей также может быть обоснован молодостью гостиничного рынка в стране - ему порядка двадцати лет. Здания, в которых размещены гостиницы в России в большинстве своем – это наследие советской эпохи. И они совершенно не отвечают современным требованиям к гостиничным номерам. Перепланировка же здания или реконструкция невозможна по ряду причин. По этой причине возникают различные технические неудобства, например, невозможность создания качественного освещения, по причине плохой проводки и т.д. [15].

Главный показатель для иностранных гостей – это соотношение цена-качество, в российских средствах размещения часто можно встретить дисбаланс и несоответствие, как правило, происходит необоснованное завышение цены.

Одной важной особенностью отсутствия ярко-выраженного роста сервиса в российских средствах размещения, это нетребовательность основных потребителей гостиничных услуг – россиян. Согласно данным Росстата за 2012 г., около 70 % процентов россиян никогда не были за рубежом и это свидетельствует об отсутствии опыта и представлений о качественном сервисе, которые предоставляют зарубежные средства размещения. В этом плане иностранные туристы гораздо требовательнее к качественному сервису и обслуживанию.

Таким образом, для качественного приема иностранного потока важен рост сервиса. В РФ уже начали зарождаться требования к средствам размещения, важным нововведением является обязательная сертификация всех средств размещения. В соответствии с Законами Российской Федерации "О защите прав потребителей", «О сертификации продукции и услуг», Постановлением Госстандарта России от 14 октября 1994 г. № 18, гостиницы подлежат обязательной сертификации на безопасность предоставляемых гостиничных услуг в части обеспечения безопасности жизни, здоровья, сохранности имущества потребителя и охраны окружающей среды.

Общепринятая система классификации средств временного размещения, действующая и в России, представлена «звездами» - от одной до пяти. Одна звезда говорит о низком качестве обслуживания и низком уровне отеля. Высшая

степень оценки – 5 звезд – говорит о том, что уровень обслуживания в гостинице высокий. Предлагается целый набор качественных услуг (фитнес-центр, питание и др.).

Наличие сертификации дает такие преимущества для отельеров как: возможность участия в госзакупках; повышения уровня доверия у клиента и партнеров; повышение уровня репутации; повышение конкурентоспособности; возможность подписания контрактов с государственными компаниями; упрощение прохождения проверок.

Сертификация для отелей, номерной фонд, которых превышает 50 номеров стала обязательной после проведения Чемпионата мира по футболу в 2018 г., во время появления иностранного потока в стране. Это, отчасти, позволило решить проблему с относительно качественным размещением болельщиков.

Таким образом, можно сделать вывод, что сервис средств размещения для иностранных гостей находится в зачаточном состоянии.

Качественное обслуживание могут предложить сетевые отели, где существуют наработки и стандарты, а также контроль за качеством предоставляемых услуг. Внедрение сертификации позволяет создать базу средств размещения, которые соответствуют международным требованиям.

Наличие сложностей и требований нормативно-правовой базы и ведомств осложняют работу с иностранными гостями с позиции сервиса и скорости обслуживания, отсутствие кредитной системы и особенности налогового учета осложняют процесс оплаты гостиничных услуг и ведут к дополнительным затратам в виде конвертаций и комиссионных сборов иностранных гостей, а ментальные особенности россиян, природная закрытость и отсутствие улыбки не вызывают хороших впечатлений и создают неправильный образ страны.

Все эти факторы не способствуют созданию качественной гостиничной базы для постоянного приема иностранного потока.

1.3 Анализ деятельности отеля «Heliopark Residence»

Отель «Heliopark Residence» (см. рисунок 1) расположен в самом центре г. Пенза на улице Максима Горького 22/49, полностью окружен всеми объектами инфраструктуры, в том числе и туристической. Отель принадлежит категории 3*, что подтверждено сертификатом соответствия.



Рисунок 1 – Отель «Heliopark Residence» г. Пенза

Отель располагает номерным фондом – 93 номера, среди которых есть номера следующих категорий: DBL/TWIN – стандартные номера с одной или двумя раздельными кроватями, площадью от 22-25 кв. м (см. рисунок 2).



Рисунок 2 – Номер категории DBL

DBL-N-/ TWIN-N – стандартные номера с балконом - одна или две раздельные кровати, площадью от 22-25 кв. м (см. рисунок 3).



Рисунок 3 – Номер категории DBL-N

DBLSP – стандарт улучшенный, номер площадью от 26-32 кв м, отличается повышенной комфортностью по сравнению со DBL, TWIN, DBL-N, TWIN-N, в номере представлена одна большая двуспальная кровать (см. рисунок 4).



Рисунок 4 – Номер категории DBLSP

STUDIO – номер площадью от 30-35 кв. м, эта категория номера позиционируется как полулюкс (см. рисунок 5).



Рисунок 5 – Номер категории STUDIO

SUITE – номер площадью от 40 кв. м, двухкомнатный, эта категория номера самая высокая в отеле (см. рисунок 6).



Рисунок 6 – Номер категории SUITE

Все номера в отеле оснащены: кондиционерами, телевизором, кроватями, прикроватными тумбочками, торшерами и настольными лампами, гардеробными шкафами, рабочими столами, минибарами, зеркалами, конвекторами и т.д. Санузлы представлены душевыми кабинами или ваннами. В STUDIO и SUITE – ваннные комнаты, в остальных номерах душевые кабины.

В санузлах присутствуют: унитаз, биде (только в STUDIO и SUITE), полотенцесушители, вытяжки, ваннные одноразовые принадлежности (мыло, шампунь, гель для душа, лосьон для тела, зубные и бритвенные наборы).

Во всех номерах отеля присутствует ковровое покрытие. Номера представлены в едином европейском стиле, в дизайне номеров преобладают пастельные тона, в том числе и в текстиле.

Отель был открыт в 2010 г., интерьер со временем устаревает, поэтому руководство отеля проводит частичную реновацию номеров, выводя из продажи отдельные номера и этажи.

Отель представлен следующими объектами инфраструктуры: ресторан, лобби-бар, веранда на крыше, СПА-комплекс, конференц-зал, 3 переговорные комнаты.

Ресторан «Давыдов» (см. рисунок 7) располагает 100 посадочными местами, и позволяет обслуживать питанием отель с полной загрузкой. Выполнен в старорусском стиле времен дореволюционной России, предлагает блюда европейской и русской кухни. Обслуживает как проживающих гостей, так и гостей города. Проводит завтраки в формате шведского стола, бизнес-ланчи и бизнес-ужины. В ресторане в весенне-летний период открывается веранда на крыше, где также предусмотрено ресторанное обслуживание.

Лобби-бар – 12 посадочных мест работает для гостей отеля круглосуточно, предлагает питание по основному меню и напитки из бара.



Рисунок 7 – Ресторан «Давыдов»

Лобби-бар – 12 посадочных мест работает для гостей отеля круглосуточно, предлагает питание по основному меню и напитки из бара (см. рисунок 8).



Рисунок 8 – Лобби бар отеля «Heliopar Residence»

Конференц-зал (см. рисунок 9) представлен 100 посадочными местами, переговорные комнаты – 30, 20 и 10 мест. Конференц-зона оборудована звуковыми

усилителями, средствами связи, мультимедийные устройствами, специальным освещением и ноутбуками.



Рисунок 9 – Конференц-зал «Михаил Лермонтов»

СПА-комплекс (см. рисунок 10) представлен бассейном, сауной, хаммам, джакузи, дорожкой Кнейпа, а также массажными душами с аромамаслами. Ежедневно проживающие гости могут воспользоваться одним часом в СПА-комплексе комплементарно.

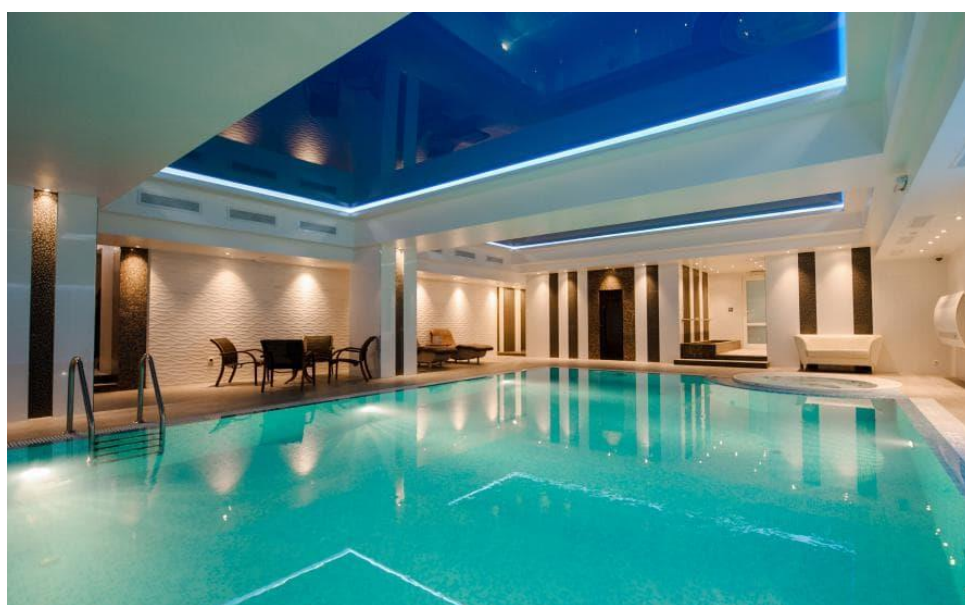


Рисунок 10 – СПА-комплекс «Helio-spa»

Комплекс «Русская баня» (см. рисунок 11) представляет собой парную, комнату отдыха, в стоимость проживания не входит и бронируется отдельно. СПА-комплекс предлагает также услуги массажа по предварительной записи.



Рисунок 11 – Комплекс «Русская баня»

Для гостей отеля работает фитнес комната, которую можно посещать без ограничений по времени. На всей территории отеля есть WI-FI, которым гости могут пользоваться без ограничений. На территории отеля есть бесплатная охраняемая парковка, которой могут воспользоваться гости отеля.

Всем проживающим гостям предлагаются бесплатно следующие сопутствующие услуги: один час посещения СПА-комплекса ежедневно, безлимитное посещение фитнес-комнаты, текущая ежедневная уборка, побудка по времени, гладильные доски и утюги, чайники и чайные наборы, швейные наборы, вызов городского такси, а также использование парковки отеля.

Услуги за дополнительную стоимость: румсервис, дополнительная уборка (замена постельного белья, полотенец вне графика), услуги прачечной, минибар, услуга повышения категории номера (при наличии свободных номеров), услуги русской бани и массажа, организация трансфера и т.д.

Деятельность отеля направлена на предоставление услуг для приезжих гостей и местных гостей. Приезжие гости, как правило, пользуются услугами проживания, питаниями и СПА-комплекса, которые включены в стоимость проживания, командировочные гости часто пользуются услугами переговорных комнат

и оборудованием в аренду (ноутбуки). Местные жители пользуются отдельно услугами СПА-центра и ресторана и иногда услугами проживания. Стоимость номеров представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Стоимость проживания в отеле «Heliopark Residence»

Категория номера	Количество номеров	Будни/ Выходные		Дополнительное место
		Одноместное размещение	Двухместное размещение	
Двухместный стандарт DBL/TWIN	21/24	5 600	6 300	-
Двухместный стандарт с балконом DBL-N/TWIN-N	18/3	5 900	6 600	-
Двухместный улучшенный DBL Superior	11	6 300	7 000	1 650
Студио/Studio	10	7 000	7 700	2 150
Люкс/Suite	2	9 300	10 000	2 150
Номера для людей с ограниченными возможностями DBL-I	2	4 900	5 600	-

В таблице 1 приведена базовая стоимость номеров, в зависимости от динамики загрузки стоимость номеров может быть выше. В стоимость номера включены завтраки. В отеле можно приобрести проживание со следующим пакетным питанием: завтраки, завтраки и ужины, завтраки, обеды и ужины, а также тариф без питания.

При сравнении стоимости номеров с прямыми конкурентами в Пензе, такими отелями как «Азимут» 4* и гостиницы «Для Вас» 4* , стоимость номеров в отеле «Heliopark Residence» существенно выше. Данное ценовое расхождение обусловлено местоположением отеля в центре города, а также широким спектром услуг, которые не могут предложить конкуренты (СПА-комплекс,

фитнес-зал, большая конференц-зона и т.д.).

Важным ресурсом отеля являются кадры. В отеле «Heliopark Residence» представлены следующие службы (см. рисунки 12-13).

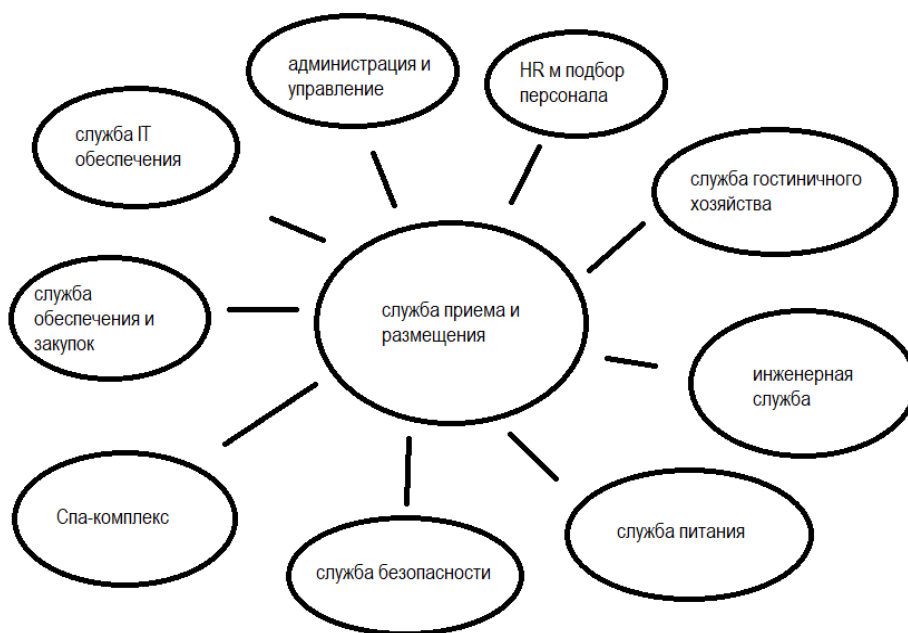


Рисунок 12 – Отельные службы в «Heliopark Residence»

Процесс взаимодействиями руководства и сотрудников представлен линейной структурой управления.



Рисунок 13 – Система управления персоналом в отеле «Heliopark Residence»

Во главе предприятия стоит генеральный директор, руководители подразделений отеля напрямую подчиняются генеральному директору. Этот стиль управления характеризуется полным единовластием основного руководителя. Управление персоналом происходит путем назначения задачи, контролем качества её выполнения и приемом результата. Масштабные задачи ставит генеральный директор, контролем выполнения занимаются руководители служб, исполнителями являются рядовые сотрудники отеля.

Связующим службой в работе отеля «Heliopark Residence» является служба СПиР, через которую поступает и распределяется вся основная информация по отелю. Наиболее распространёнными инструментами работы между подразделениями остаются радики, телефоны, журналы технических неисправностей, распечатки из систем управления гостиницами PMS и другая бумажная документация. Все задачи, как правило, передаются, как правило, в устной форме. Результат работы, также, озвучивается руководителю в устной форме либо может быть передан в виде дополнительных пояснений в виде документа. Важной задачей, которая стоит перед руководством, является повышение эффективности труда, в частности, достижение максимальной прибыли. Все новые задачи, а также результаты работы ежедневно обсуждаются на собраниях, где руководители отельных служб активно взаимодействуют в решении и постановках задач.

Хороший результат эффективности работы обеспечивают сотрудники отеля, в свою очередь руководство старается создать максимально комфортные условия труда для сотрудников. В отеле «Heliopark Residence» предлагают своим сотрудникам: официальное трудоустройство, полный социальный пакет, горячее питание, ежемесячное посещение СПА-комплекса, фирменная одежда и т.д.

Важным моментом является мотивация сотрудников. Хорошие показатели работы вознаграждаются материально в виде премий, а также подарков и бонусах. В службе СПиР важен показатель качественного сервиса. Положительные отзывы от гостей отеля в адрес сотрудников поощряются премиями. В отеле «Heliopark Residence» ценятся хорошие кадры, именно поэтому служба персонала старается привлекать самых лучших специалистов города.

Особенно важными критериями для найма сотрудников являются: опыт работы в сфере обслуживания, профильное образование, наличие дополнительных знаний и рекомендаций (пройденные курсы, тренинги, рекомендации с предыдущих мест работы).

Отбор кадров происходит с помощью проведения собеседования, где сотрудник отдела кадров знакомится с резюме специалиста, проводит интервью, знакомит будущего сотрудника с условиями работы, оплатой труда, плюсами отеля. Предпочтение всегда отдается сотрудникам с опытом работы в гостиничном бизнесе. Профильное образование является большим плюсом, но этот фактор не является определяющим.

Для руководящих должностей важен опыт управления в гостиничной индустрии. Если у сотрудника нет профильного образования или опыта в сфере обслуживания, отель организуют обучение и оплачиваемую стажировку для нового сотрудника. Во время обучения, сотрудника знакомят со стандартами работы в отеле, деловым общением, правилами работы с гостями и уже после знакомят с рабочими обязанностями.

В службе СПиР для новых сотрудников обучение длится две недели, где будущего сотрудника знакомят со стандартами работы, оргтехниккой, правилами общения с гостями отеля и операционными процессами, которые он будет выполнять. После этого сотрудник работает в паре с опытным специалистом один месяц и только после этого он может работать самостоятельно. Испытательный срок длится 3 месяца.

Помимо основного обучения после найма, сотрудники ежемесячно обучаются с помощью онлайн-тренингов, вебинаров, которые организует отель. Менеджмент отеля регулярно проводит тренинги самостоятельно на узкоспециализированные темы, касаемо специфики отеля, где указываются недочеты в работе и предлагаются способы их решения. Процессы работы максимально отлажены и полностью соответствуют стандартам сети «Heliopark».

Таким образом, можно сделать вывод, что отель «Heliopark Residence» обладает достаточным количеством ресурсов для осуществления полноценной

гостиничной деятельности, оснащение и номерной фонд соответствует требованиям сертификации категории 3*, качественный отбор сотрудников и постоянный контроль за качеством и сервисом позволяет предоставлять услуги на хорошем уровне, дополнительная инфраструктура отеля в виде конференц-зоны, СПА-комплекса и объектов питания дает конкурентные преимущества перед другими отелями города.

Основными потребителями услуг размещения отеля «Heliopark Residence» являются деловые гости и туристы. Средний годовой количественный показатель приема гостей в отеле приравнивается к 20 000 постояльцев в год (см. рисунок 14). Исключение составляет 2020 г., в котором резко уменьшилось количество гостей по причине пандемии COVID-19.

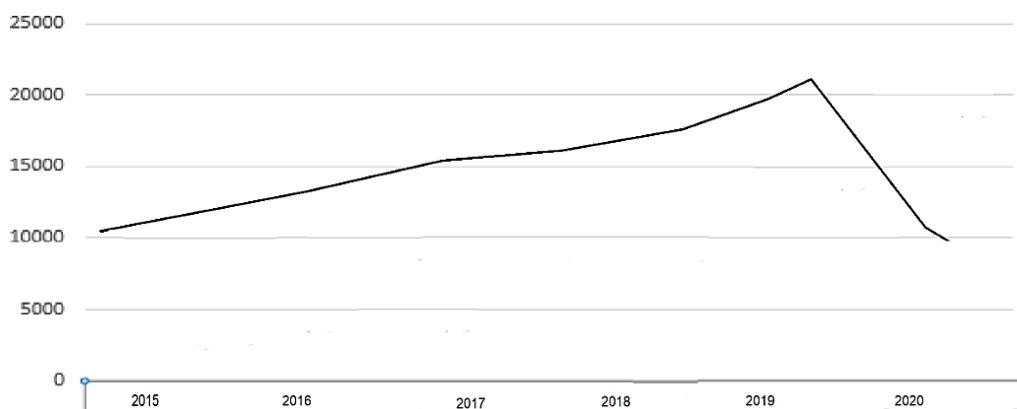


Рисунок 14 – Годовой показатель количества постояльцев в отеле

Согласно статистике отеля, по средним показателям за последние 4 года, большую часть постояльцев составляет мужчины – 61% и 39% - женщины (см. рисунок 15).



Рисунок 15 – Процентное соотношение гостей отеля «Heliopark Residence» по параметру половой принадлежности

Подобная гендерная разница обуславливается целью прибытия гостей отеля – деловой туризм, мужчины, как правило, чаще путешествуют по городам в командировочных целях.

По количественному соотношению иностранцы и граждане РФ отель «Heliopark Residence» показывает самый высокий показатель в городе по приему иностранных гостей. За последние пять лет процент иностранных гостей стремился к показателю 30% от общего числа постояльцев, когда, в среднем показатели других отелей в Пензе составлял от 5-10 %. В 2020 г. показатель уменьшился до 17 % из-за ограничений и закрытия границ с иностранными государствами в период пандемии. Пандемия носит временный характер и после снятия ограничений по статистическому прогнозу отеля количество иностранных гостей вновь будет увеличиваться. В 2021 г. было значительное сокращение общего потока гостей 83 % российских граждан в количестве 15 578 человек и 17 % иностранных граждан 3 006 человек.

В 2018 г. было достигнуто рекордное значение по приему иностранных гостей (см. рисунок 16), 35 % от общего числа постояльцев, в связи с проведением чемпионата мира по футболу. В Пензе действует множество предприятий, которые сотрудничают с иностранными компаниями: такие как: «Черкизово», «Дамате», «Маяк», «Биосинитез», «Радиозавод», иностранные сотрудники которых являются постоянными гостями отеля «Heliopark Residence».



Рисунок 16 – Процентное соотношение гостей отеля «Heliopark Residence» по стране прибытия гостей

Согласно графику можно определить, что основной поток иностранных гостей приходится на соседние страны (Украина, Казахстан, Беларусь), а также из Алжира, Египта, Германии, Китая, Франции и США.

Таким образом, можно сделать вывод, что в отеле «Heliopark Residence» существует постоянный поток иностранных гостей, которые прибывают в город с рабочими и туристическими целями и именно поэтому целесообразно совершенствовать и улучшать качество и сервис для иностранных потребителей. Создание стандартов работы с иностранными гражданами позволит улучшить облик отеля среди иностранных гостей и позволит привлекать больше иностранцев в качестве постояльцев.

1.4 Анализ деятельности front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence»

Процесс обслуживания иностранных гостей начинается с подготовки к заезду гостей, сотрудники заранее изучают детали бронирования, если известна страна прибытия гостей, то перед входом в отель вывешивается флаг. Дежурные администраторы и менеджеры по бронированию назначают номера, согласно категории и предпочтениям гостей, при условии, что требования возможно удовлетворить.

Например, в отеле «Heliopark Residence» все номера категории DBLSP (супериор) выходят на улицу Максима Горького, где возможен шум из-за проезжающих автомобилей и удовлетворить требование гостей о тихом номере не всегда представляется возможным. Для того чтобы исправить ситуацию, служба СПиР старается сделать апгрейт номера на категорию выше STUDIO, окна этих номеров который выходят на задний двор и достаточно тихие. Менеджер по бронированию обладает полной информацией о номерном фонде и во время бронирования способен правильно порекомендовать категорию номера согласно запросам гостей.

Главная задача службы СПиР достоверно и вовремя передать информацию в другие службы, чтобы правильно подготовить номера к приему гостей. В службу гостиничного хозяйства передается информация о количестве гостей (это необходимо для предоставления нужного количества одноразовых принадлежностей и полотенец, а также для предоставления дополнительного места при заезде с детьми), приблизительном времени заезда (в случае раннего заезда номера готовятся заранее и бронируются с запасом по времени), об особенностях гостей (если в номер заселяются гости, исповедующие ислам, из минибара убираются все запрещенные продукты и напитки).

В ресторан передается информация о пакетном питании, которое включено в проживание; количество гостей; ранние завтраки или завтраки с собой (ланч-бокс); особенности питания (при условии, если гость уведомил об этом ресепшн), например, наличие аллергии, определенный стиль питания (вегетарианство, веганство, соблюдение постов и т.д.), религиозные особенности.

Администраторы СПиР заранее готовят регистрационные карты и ключи для иностранных гостей. Это важно сделать по причине долгой регистрации иностранных граждан, которая занимает больше времени, чем у российских граждан. По стандартам сети «Heliopark» заселение гостей должно занимать не более 5 мин. Заселение граждан РФ происходит намного быстрее, так как требует только наличия одного документа, как правило, это паспорт РФ.

Для заселения иностранных граждан необходимо предоставить: заграничный паспорт ИГ; документ, позволяющий находиться на территории РФ (вид на жительство, разрешение на временное пребывание, виза, патент на работу); а также миграционная карта. При заселении администратор обязан проверить наличие и сроки всех документов и после этого сделать копии. В случае отсутствия полного пакета документов или если документ просрочен, гостю отказывают в заселении, иначе незаконная регистрация грозит штрафом от миграционных ведомств. В случае отказа важно подробно объяснить причину отказа и дать рекомендации, чтобы гость смог в дальнейшем избежать штрафа, если его пакет документов не соответствует требованиям ведомств.

Первым этапом является приветствие гостей. Первая встреча гостей происходит в зоне ресепшн (см. рисунок 17). Приветствие и встреча формирует первое впечатление об отеле. Согласно требованиям сети, администраторы обязаны приветствовать всех гостей стоя и с улыбкой. Если администрации гостиницы заранее известна национальность гостей, то приветствие происходит на их родном языке или на английском, принятый считать языком международного общения. После приветствия уточняются все детали бронирования и в случае изменений вносятся коррективы. После этого администраторы просят предоставить пакет документов, проверяют детали, делают копии, вносят данные, выдают ключи и взимают оплату.



Рисунок 17 – Зона ресепшн отеля «Heliopark Residence»

Важным моментом является оплата услуг, как показывает мировая практика, расчет гостя в отеле происходит при выселении. В большинстве отелей в России и в том числе и в «Heliopark Residence» оплату принято брать при заезде. Система депозитов и заморозки денежных средств на карте гостя пока недоступны в «Heliopark Residence», по причине недостаточной технической оснащенности и ограничением от налоговых ведомств.

Для постоянных иностранных гостей делается исключение и оплату взимают по выезду. Большинство корпоративных иностранных гостей оплачивают номера заранее с помощью безналичного расчета и по выезду оплачивают только дополнительные услуги (минибар, прачечная, СПА и т.д.).

После оплаты проживания администраторы подробно рассказывают о включенных услугах, времени работы объектов отеля (ресторан, лобби-бар, СПА, прачечная, конференц-залы), питания, и т.д.

После этого уточняют детали отчетной документации, которая выдается гостям при выезде. Гостям выдается ключ, сообщается внутренний номер телефона ресепшена, по которому гости могут обращаться круглосуточно.

Большинство сотрудников СПиР владеют иностранными языками, преимущественно английским и немецким. Некоторые имеют профильное лингвистическое образование, которое позволяет свободно общаться с иностранными гостями. К сожалению, не все сотрудники СПиР достаточно хорошо владеют английским языком, что усложняет работу с иностранными гостями и приводит к недопониманию в общении и снижает уровень сервиса. Плохой уровень владения английским языком говорит о низкой компетенции кадров, даже если сотрудник добросовестно и качественно обслуживает российских граждан. На данном этапе это является главным недостатком работы службы СПиР. Руководство отеля пыталось исправить ситуацию с помощью внедрения корпоративных курсов для всех сотрудников отеля английского языка при отеле, которые имели следующие недостатки: начальный уровень изучения для сотрудников всего отеля А1, в то время как для сотрудников ресепшена необходим специализированный и углубленный курс английского языка с изучением делового общения, лексики документооборота и бюрократических формальностей, а также направленностью на разговорную речь с обилием разговорной практики.

Подобные курсы не были эффективны по другим причинам: уровень владения языком службы СПиР был выше, чем у сотрудников других служб из-за

этого не было прогресса в обучении; изучались простые темы уровня A1 – Beginner, в обучении не было углубления в лексику по теме «отель». В итоге было принято решение отказаться от общих курсов английского языка.

Следующая проблема, которая влияет на качественное обслуживание иностранных гостей это плохие знания правил миграционного учета. Если плохой уровень английского языка снижает сервис отеля, то незнание правил миграционного учета может привести к большим штрафным санкциям к отелю и к должностным лицам.

Правила миграционного учета активно меняются и важно отслеживать эти изменения и вовремя информировать сотрудников. На данном этапе руководство пытается донести информацию в форме служебных записок, где ответственные лица ставят подписи об ознакомлении. Не всегда эти действия являются эффективными, по причине отсутствия общей базы знаний.

Подобная проблема может быть решена проведением тренингов и собраний между сотрудниками, а также с приглашенными специалистами из сферы миграционного учета. Доступной альтернативой может служить приобретение онлайн тренингов.

Немаловажным фактором в обслуживании иностранных гостей является знание культурных особенностей иностранных гостей. Сотрудники ресепшена сталкиваются с проблемами, вызванными несовпадением в восприятии окружающего мира носителями разных культур, это влечет за собой непонимание и конфликтные ситуации.

Если рассматривать культурные особенности с лингвистической точки зрения, то можно столкнуться с рядом сложностей.

Даже при отличном владении иностранным языком, часто возникают смысловые и грамматические ошибки в коммуникации, по причине того, что сотрудники СПиР не являются носителями иностранного языка и идеально владеть им можно при наличии многолетней языковой практики и даже лингвистическое образование не гарантирует хороший уровень разговорного «живого» языка. Для

преодоления языкового барьера необходимо вовлекать эмоции, чувства, ощущения, стимулировать речевые, творческие способности, знакомиться с правилами вербального и невербального этикета.

Часто не носители языка сталкиваются с барьером социокультурных различий. Эти барьеры заключаются в недостаточности лингвосоциологических и культурологических знаний об иноязычном социуме в процессе перевода и общения, так же они основаны на культурных различиях, которые основаны на незнании языка жестов и традиций.

Культурные особенности можно рассматривать с точки зрения обыденной жизни иностранных гостей, традиций, особенностей и менталитета. Например, большинство клише и стереотипов имеет под собой многолетний опыт общения с иностранцами, который можно успешно применять. Например, китайские супружеские пары, как правило, спят раздельно, именно поэтому имеет смысл уточнять категорию номера TWIN/DBL или, например, главным требованием гостей из Китая является обязательное наличие кипятка в кулере, либо предоставление чайника в номер.

Гости из Германии и Японии славятся своей педантичностью, для них важно отсутствие задержек во время заселения и выселения, вовремя проведенная уборка и порядок во всем.

Гости из США ценят экономию денег при проживании и комфорт, а также четко соблюдают временные рамки.

Гости из восточных арабских стран имеют традицию вести торг, даже в отелях, где стоимость фиксированная. Эта традиция чужда россиянам и не всегда воспринимается доброжелательно.

Правильная межкультурная коммуникация имеет важное значение для показателя сервиса отеля. В отеле «Heliopark Residence» пока отсутствуют идеи по усовершенствованию сервиса с точки зрения культурной коммуникации. Подобную проблему можно решить с помощью проведения профессиональных тренингов и мероприятий с приглашением специалистов, которые специализируются на межкультурной коммуникации – культурологов.

Таким образом, в отеле «Heliopark Residence» существуют наработки по правильному приему и обслуживанию иностранных гостей, но существует ряд трудностей, которые не позволяют обслуживать иностранных гостей на достаточно высоком уровне. Среди положительных сторон можно выделить качественную подготовку номеров с учетом особенностей иностранных гостей, наличие приветственных флагов для граждан разных стран, хорошее языковое владение отдельных сотрудников. Особенности, которые стоит доработать, улучшение общего уровня владения английским языком всех сотрудников СПиР, а особенно front-desk сотрудников, знакомство и постоянный мониторинг требований и правил миграционного учета и изучение иностранных гостей с точки зрения культурных особенностей и активное применение новых знаний на практике.

2 Разработка рекомендаций по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов

2.1 Рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов

При анализе работы front-desk персонала отеля «Heliopark Residence» были выявлены следующие проблемы, которые подлежат корректированию: общий уровень владения английским языком, знание правил и требования миграционного учета и изучение культурных особенностей иностранных гостей.

С учетом выявления этих несоответствий работы front-desk персонала в отеле были предложены следующие рекомендации по созданию стандартов работы с иностранными гостями:

1) Внедрение бесплатных разговорных курсов английского языка для front-desk персонала на базе отеля с углубленным изучением делового английского и отельной тематики.

2) Разработка индивидуальных программ обучения английскому языку с углубленным изучением делового английского и отельной тематики для отдельных сотрудников front-desk.

3) Внедрение профессиональных тренингов по совершенствованию знаний о правилах и требованиях миграционного учёта иностранных гостей.

4) Внедрение общеобразовательных тренингов о культурных особенностях иностранных гостей.

5) Внедрение мероприятий и тренингов по психологии управления конфликтами и правильным реагированием на возражения гостей.

6) Разработка системы контроля за качеством сервиса и обслуживания иностранных гостей.

7) Внедрение системы тайных звонков иностранных гостей для контроля качества бронирований и телефонного этикета.

Рассмотрим каждую рекомендацию более подробно. Начнем с внедрения бесплатных разговорных курсов английского языка для front-desk персонала на базе отеля с углубленным изучением делового английского и отельной тематики. Данная рекомендация носит обязательный характер, по причине недостаточного уровня владения английским языком большинства сотрудников front-desk. Для организации подобных курсов необходимо пригласить педагога с профессиональным лингвистическим образованием и большим опытом общения с иностранцами. Общие языковые курсы необходимо проводить минимум два раза в неделю для создания хорошего результата.

Программа должна быть направлена на изучение общих профессиональных отельных тем, таких как: booking, check in, check out, housekeeping, payment, hotel services, registration, paperwork, hotel facilities, sights and city infrastructure facilities, room equipment, room availability, time and work schedule of the hotel facilities и т.д.

Работа языковых курсов должна направлена на усовершенствования навыков разговорной речи и должна включать в себя современную лексику и способы общения. Средний уровень владения сотрудников front-desk персонала – A2 (Pre-Intermediate) или подготовительный средний уровень (см. рисунок 18).



Рисунок 18 – Уровни владения английским языком

На базе этого уровня необходимо изучить следующие грамматические конструкции: сравнение употребления глаголов в настоящем времени: Present Simple, Present Continuous, Present Perfect Simple, Present Perfect Continuous; сравнение употребления глаголов в прошедшем времени: Past Simple, Past Continuous, Past Perfect Simple, Past Perfect Continuous; сравнение употребления глаголов в будущем времени: Future Simple, Future Continuous, Future Perfect Simple, Present for the Future; отработка неличных форм глагола, таких как герундий, инфинитив и причастие, модальные глаголы, артикли, степени сравнения прилагательных и т.д.

Разговорная речь невозможна без элементарных знаний грамматики, поэтому целесообразно комбинировать лексические и грамматические темы и применять их вместе после изучения.

В качестве потенциального кандидата по предоставлению лингвистических услуг можно рассмотреть Академию «Ростум», педагоги которой проводят выездные занятия по узкоспециализированным темам на английском языке.

После изучения каждой новой темы сотрудники будут обязаны проходить тестирования, а также сдавать устные экзамены по английскому языку.

Что касается разработки индивидуальных программ обучения английскому языку с углубленным изучением делового английского и отельной тематики для отдельных сотрудников front-desk, то здесь можно отметить следующее. Для сотрудников, которые предпочитают обучаться в индивидуальном формате, отель может предложить программу профессионального обучения английскому языку с 50 % финансовым покрытием стоимости от предприятия, вторую половину стоимости сотрудник оплачивают самостоятельно, количество уроков в неделю сотрудник может выбирать самостоятельно, обязательное условие, их должно быть не меньше два раза в неделю. Сотрудники, которые предпочитают заниматься индивидуально могут сами выбирать формат проведения занятий, офлайн в Академии «Ростум» или онлайн.

Требование по прохождению тестирования и устные экзамены по завершению каждой темы распространяются на индивидуальное обучение в такой же степени, как и на групповое.

Далее рассмотрим внедрение профессиональных тренингов по совершенствованию знаний о правилах и требованиях миграционного учёта иностранных гостей. Миграционный учет - это очень узкоспециализированная сфера, правила и требования которой регулярно изменяются и именно поэтому важен постоянный мониторинг за изменением работы ведомств.

Правила миграционного имеют базовую основу, которую необходимо освоить всем сотрудникам СПиР, это: разрешенные документы, необходимые для совершения регистрации и их вариации; порядок и сроки совершения постановки на миграционный учет иностранных граждан; порядок и сроки снятия с миграционного учета и отправление уведомления об убытии иностранных граждан; порядок и правила заселения отдельных категорий иностранных граждан (дипломаты, лица без гражданства, неграждане Латвии и Эстонии, граждане непризнанных республик ЛНР и ДНР и др., несовершеннолетние иностранные граждане в сопровождении родителей, лица с двойным гражданством); правила регистрации иностранных граждан из тех стран, с которыми отсутствует визовый режим, а также регистрация иностранных граждан из тех стран, с которыми присутствует визовый режим, изучение сроков безвизового нахождения иностранных граждан на территории РФ.

Для качественной и быстрой работы с иностранными гостями требуются детальные знания правил миграционного учета для своевременной и правильной регистрации без задержек гостей на ресепшене.

Именно поэтому сотрудники гостиничных предприятий должны своевременно проходить тренинги ежегодно или курсы повышения квалификации, которое включают в себя правила миграционного учета обязательно один раз в три года.

В качестве доступного варианта обучения можно рассмотреть образовательную программу от бизнес-школы «ITC Group», офисы которой базируются

в Москве и Санкт-Петербурге. Бизнес-школа специализируется на проведении курсов повышения квалификации, открытых и корпоративных бизнес-тренингов и семинаров-практикумов на территории России и за ее пределами. Широкий выбор тем: менеджмент, HR, продажи, переговоры, маркетинг, реклама, логистика, финансы, право, ИТ и пр. Средняя продолжительность образовательных мероприятий – 2-3 дня. Обучение на русском и английском языках [21].

С прошлого года школа стала предлагать онлайн-формат обучения, что позволит участвовать в программе «прием иностранных граждан: миграционный учет, оформление разрешений, командировки. последние изменения», не покидая отель.

Курс длится 16 академических часов и даты проведения семинара заранее согласовываются с представителями школы. Бизнес-школа заранее интересуется темами, которые хотелось бы более детально раскрыть в рамках проведения мероприятия по теме «прием иностранных граждан: миграционный учет, оформление разрешений, командировки. последние изменения» и возможно внесение изменений в состав образовательного курса.

Компания включена в Реестр Надежных Партнеров по итогам ежегодных проверок Торгово-Промышленной Палаты Санкт-Петербурга. Лицензия на осуществление образовательной деятельности № 3504 от 06.07.18 г.

Рассмотрим внедрение общеобразовательных тренингов о культурных особенностях иностранных гостей. Культурные особенности иностранных гостей очень важная тема, которой уделяется недостаточное внимание в российских средствах размещения. Владение иностранными языками намного облегчает общение с представителями других культур. Однако, не стоит забывать, что успех взаимодействия не всегда зависит от того, насколько бегло сотрудники излагают свои мысли на другом языке. Успешное взаимодействие с другой культурой напрямую зависит от того, что насколько сотрудники владеют знаниями о специфических культурных и деловых обычаях иностранных гостей. Профессиональные знания различных культур иностранных гостей позволят наладить взаимопонимание и будут высоко оценены по достоинству иностранными гостями.

Тренинг «Культурные различия гостей, особенности обслуживания представителей разных культур» от лаборатории гостеприимства Галины Анохиной позволяют достигнуть следующие цели: освоить навыки необходимые для коммуникации с представителями разных культур; получение необходимых знаний о национальных особенностях гостей, чтобы сотрудники могли предвосхитить их ожидания в обслуживании; получение знаний об отличиях в разных культурах традиции в общении, бизнесе, в питании, во взаимоотношении между полами, в отношении времени (скорость речи, режим питания, работы и т.п., а также изучение правильных невербальных форм общения с представителями разных культур [22].

Программа тренинга раскрывает следующие темы: важность понимания межкультурных различий при обслуживании гостя; источники непонимания между представителями разных стран, курьёзные ситуации, возникающие от незнания особенностей различных культур на примере кейсов; общение; еда; взаимоотношение между полами; общение; личное пространство гостей; время; различия в мировоззрении; различия в отношении к статусу; темы, на которые принято или не принято разговаривать; прочие особенности, зависящие от культуры.

Программа тренинга предполагает: активное обучение, основанное на практической отработке навыков и умений делового общения; ролевые и ситуативные игры; групповые и индивидуальные упражнения; краткие теоретические и методические материалы; работа с кейсами; интерактивные мини-лекции.

Обучение возможно в онлайн и офлайн формате при визите бизнес-тренера в отель за дополнительную стоимость.

Внедрение мероприятий и тренингов по психологии управления конфликтами и правильным реагированием на возражения гостей предполагает следующее. Подобные тренинги полезны для работы со всеми видами гостей, в том числе и иностранными гостями. Тренинги по отработке умений и навыков управления конфликтами и противостояния агрессивному воздействию обязательно должны проводиться специалистами с профессиональным образованием в сфере психологии и НЛП, в другом случае они не всегда будут иметь эффективность.

Профессиональный тренинг на тему «управление конфликтами и стрессом в отеле» от центра обучения «Сервис Класс» направлен на повышение личной эффективности участников в деловой коммуникации; изучение типичных конфликтных ситуаций, которые происходят с гостями и методов их решения; изучение и отработку техник управления своими эмоциями, невербальной влиятельности; освоение техник управления стрессом. Продолжительность: составляет два тренинг-дня (16 часов).

Методы проведения тренинга: 70 % – практика, 30 % – теория Интерактивные мини-лекции, ролевые игры, мозговой штурм, командная работа, дискуссии, упражнения, разбор кейсов и случаев из практики участников, обратная связь бизнес-тренера, демонстрация видео-примеров, домашние задания [23]. Все необходимые материалы тренинга предоставляются участникам в электронном виде.

Программа обучения состоит из 4-х модулей: общие положения (специфика взаимодействия с гостями в отеле и влияние конфликтных ситуаций на работу отеля); решение конфликтных ситуаций (важность умения профессионально решать конфликтные ситуации с гостями, исследование причин возникновения конфликтных ситуаций, скрытые факторы, вызывающие недовольство гостей, четыре категории жалоб гостей в индустрии гостеприимства, три типа недовольных гостей, отношение сотрудников как часть профессионального имиджа, восприятие конфликтной ситуации: теория айсберга, три типа поведения недовольных гостей и способы взаимодействия с ними, формула решения конфликтных ситуаций: четыре шага, расчет затрат на преодоление конфликтных ситуаций, анализ эффективности принятых решений при разрешении конфликтных ситуаций, правила оформления претензий со стороны гостя), коммуникативная компетентность сотрудников (эффективная коммуникация с гостем как основа качественного обслуживания, подготовка к работе и общению с гостями, построение доверительных отношений с гостями, невербальная коммуникация: язык тела и жестов, поведение, сила улыбки, умение активно слушать, правила

активного слушания, умение быть хорошим наблюдателем, как правильно задавать вопросы и управлять общением, слова с негативным и позитивным оттенком, как предлагать альтернативу гостю: шесть шагов, типология гостей: как определять сильные и слабые стороны каждого типа, как находить правильные способы общения с разными типами гостей, как реагировать на критику, выражение недовольства или возражения гостя, техника предоставления обратной связи); эмоциональный интеллект и управление стрессом (эмоциональный интеллект как способность человека распознавать свои и других людей эмоции, намерения, мотивации, развитие способности управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения профессиональных задач, повышение личного ресурса, эффективности, уверенности в себе, способы развития эмоциональной компетентности сотрудников, невербальная влияние и коммуникация по системе «5 колец Стюарта Хеллера») [23].

Далее рассмотрим разработку системы контроля за качеством сервиса и обслуживания иностранных гостей. Контроль за работой сотрудников front-desk необходимо совершать с позиций визуального контроля и наблюдения, анонимного контроля и обратной связи от иностранных гостей.

Визуальный контроль можно организовать с помощью присутствия менеджера во время заселения иностранных гостей и наблюдения за ними. Менеджер наблюдает издали за действиями сотрудников и фиксирует недочеты в работе. После того как менеджер фиксирует все замечания он озвучивает их конкретному сотруднику индивидуально. Если одинаковые недочеты фиксируются при работе всех сотрудников, то имеет смысл озвучивать общие моменты всей службе приема и размещения во время собрания.

Анонимный контроль работы совершается без уведомления сотрудников, как правило используются звукозаписывающие камеры, которые фиксируют весь процесс работы с гостями. Этот способ контроля показывает достоверную картину качества обслуживания гостей, а также позволяет выявить серьезные нарушения в рабочем процессе. Выявленные недочеты озвучиваются на общем собрании без указания примеров конкретных сотрудников.

Визуальный и анонимный контроль является объективным только при высокой компетенции менеджера и при достаточной осведомленности и знаниях о стандартах обслуживания.

Наиболее достоверный способ контроля - это получение обратной связи от иностранных гостей, который показывает степень удовлетворенности сервисом и обслуживания. Обратную связь можно получить при личном общении с гостями, в виде заполненных анкет о качестве обслуживания или отзывов.

В качестве рекомендации менеджер отеля можно посоветовать ежемесячно проверять общий уровень обслуживания иностранных гостей, присутствуя при заселении, а также отдельно просматривать записи с камер видеонаблюдения для получения полной и достоверной картины.

Необходимо собирать данные анкет после выселения иностранных гостей, при условии, что они их заполнили и анализировать отзывы, которые гости оставляют на порталах бронирования.

Внедрение системы тайных звонков иностранных гостей для контроля качества бронирований и телефонного этикета предполагает следующее. Процесс обслуживания в отеле является важным параметром оценивания сервиса, но не менее важным является контроль качества обслуживания по телефону и бронирование. Процесс бронирования по телефону оставляет первое впечатление об отеле у гостей и является важным этапом продажи номеров по телефону. При предоставлении достоверной и четкой информации о номерном фонде, включенных услугах, объектах на территории, а также правильном позиционировании отеля с преподнесением его наиболее сильных сторон, увеличивается шанс совершения бронирования в отеле.

В отеле «Heliopark Residence» существуют стандарты телефонного общения при бронировании с обычными гостями. Сотрудники front-desk придерживаются следующей структуры при бронировании: приветствие гостя; уточнение дат и времени заезда, количество ночей, количество проживающих человек, рас-

сказ о категориях доступных номеров, питание, уточнение ФИО гостя, номер телефона, уточнение пожеланий при заезде, повтор деталей бронирования и последующее сохранение бронирования.

Сотрудники обязаны соблюдать телефонный этикет, при приветствии сотрудники обязаны представиться, назвать отель и службу, в которую дозвонились гости, общение должно быть вежливым, к гостям необходимо общаться в вежливом тоне, с отсутствием фамильярности, сленга и других непринятых речевых оборотов с позиции сервиса.

С иностранными гостями бронирование по телефону происходит на английском языке, но по причине недостаточного владения иностранным языком у сотрудников часто происходят казусы и недопонимания и в последствии ошибки в бронировании.

Для правильного бронирования номеров для иностранных гостей можно оставить такую же структуру, как и для российских гостей, но при этом ввести в речь следующие обороты и речевые штампы на английском языке: обращения к иностранным гостям с использованием уважительных форм «sir», «ma'am»; вежливых отглагольных конструкций «would», «could», «may», «should» и т.д.

В отеле «Heliopark Residence» был опыт использования системы тайных звонков, который не имел, к сожалению, большой эффективности по следующим причинам: большое количество пунктов и деталей бронирования, которые, как правило, не уточняются при обычном бронировании (гарантия бронирования; номер бронирования; перечисление бесплатных услуг, которые предоставляет отель; обязательное упоминание гостя по имени не менее двух раз и т.д.). По большому количеству подпунктов администраторы сразу выявляли тайных гостей. Тайные гости звонили в отель с использованием интернет-телефонии, номера телефонов которой отличались от обычных.

Для качественной организации тайных звонков необходимо использовать минимальное количество подпунктов для проверки сотрудников front-desk, чтобы бронирование выглядело максимально естественным и использовать обычные номера телефонов с возможностью записи тайных звонков.

Тайные гости должны оценивать следующие параметры бронирования:

- 1) Приветствие (соответствие времени суток приветствия, например, добрый день, добрый вечер; указание названия отеля, куда позвонил потенциальный гость, служба, должность и имя сотрудника.
- 2) Работник front-desk обязан уточнить у гостя, как он может к нему обращаться.
- 3) Количество ночей, время заезда, количество человек, которые будут проживать в номере.
- 4) Сотрудник должен предложить категории номеров, согласно запросу гостя и кратко рассказать об интересующем варианте.
- 5) Сотрудник уточнить нужно ли гостю тарифное питание (только завтраки, завтраки и ужины или полный пансион).
- 6) Служащий front-desk обязан рассказать об дополнительных услугах, включенных в проживание (услуги СПА-комплекса, бесплатная парковка, тренажерный зал и т.д.).
- 7) Сотрудник обязан уточнить полное ФИО гостя и его контактный номер телефона.
- 8) Работник front-desk уточняет про дополнительные пожелания у гостя (этаж, вид из окна, нужно ли гостю парковочное место и т.д.).
- 9) Работник обязан проговорить все детали бронирования и уточнить у гостя все ли указано верно.
- 10) Сотрудник благодарит гостя за бронирование в отеле и уточняет нет ли у гостя дополнительных вопросов и только после этого прощается и ни в коем случае не кладет трубку первым.

Сотрудников стоит инспектировать минимум один раз в два месяца и оценивать качество бронирования в процентном соотношении.

Тайный гость суммирует 10 обязательных пунктов, оценивает качество бронирования по 100 бальной шкале и пишет отчет о сильных и слабых сторонах отдельных сотрудников. Для проверки на английском языке будут использоваться предложенные параметры.

В качестве потенциального партнера можно предложить компанию «Big tree», которая специализируется на контроле качества телефонного обслуживания отеля, в частности на проведении тайных звонков. Программа тайных звонков проводится на русском и английском языках.

Все предложенные рекомендации позволят существенно улучшить качество сервиса для иностранных гостей.

Важным фактором является наличие стандартов обслуживания для иностранных гостей. Для сотрудников front-desk были разработаны следующие стандарты обслуживания иностранных гостей:

1) Обязательное приветствие иностранных гостей на английском языке или на родном языке гостя с, при условии, что заранее известны все детали. В случае если сотрудникам тяжело распознать является ли гость иностранцем, изначально, можно поприветствовать гостя на русском языке, после ответа на иностранном языке, нужно повторно поприветствовать гостя на иностранном языке. Приветствие осуществляется исходя из времени суток: доброе утро (good morning), добрый день (good afternoon), добрый вечер (good evening). Важный момент – это присутствие улыбки на лице сотрудника во время приветствия гостя, улыбка должна быть искренняя, чтобы добиться этого эффекта, можно прищурить глаза, чтобы создать максимально правдоподобный эффект.

2) Всех гостей необходимо приветствовать только стоя. Если сотрудник выполнял до появления гостя любую другую работу, он обязан её немедленно завершить и уделить всё своё внимание гостю. Это правило распространяется на всех гостей, а не только на иностранных. Если гость появляется в зоне ресепшн во время телефонного разговора между администратором и другим потенциальным гостем, сотрудник должен попросить прощения у гостя и попросить его подождать буквально минуту, после этого он может попросить у гостя, который находится на телефонной линии контактный номер телефона и перезвонить ему позднее (обязательно нужно точно указать временной промежуток) и перезвонить ему.

3) После приветствия иностранного гостя уместно будет завести small talk, это необходимо для создания правильного впечатления радушного приёма и ощущения заинтересованности в комфорте гостя. Вопрос должен быть ненавязчивым, например, всегда уместно спросить, как добрался гость (How was your trip?) или уточнить, как у него дела (How are you? How do you find yourself?) (этот вариант наиболее характерен для англоговорящих гостей), на ответный вежливый вопрос гостя (How are you?) не стоит подробно описывать детали своей жизни и самочувствия, важно ответить коротко, но в то же время показать заинтересованность в общении (I'm fine. Thank you) и продолжить процесс заселения. Этот пункт характерен только для иностранных гостей, в России отсутствует культура small talk, и как правило, после приветствия сотрудники переходят сразу к процессу заселения.

4) Необходимо обращаться ко всем гостям по имени. В случае с русскими гостями это обращение по имени и отчеству, к иностранным гостям применимы обращения mister and miss + фамилия (Mr. Newman or Miss Newman), форма Mrs – «Missus» (обращение только к замужней женщине, которая носит фамилию мужа), чтобы привлечь внимание гостей, используются обращения: «sir» (к мужчине) и «madam» (к женщине), они применимы без фамилии гостей. Если известны титулы гостей, род деятельности или национальные обращения, то уместно использовать именно их. Например, если гость является доктором, то к нему допустимо обращаться doctor + фамилия, если гость военный или служащий при исполнении, то к нему применима форма обращения, согласно званию: officer (офицер), colonel (полковник), captain (капитан) и т.д. Национальные обращения к гостям приветствуются и воспринимаются очень положительно, например, если известно, что гость приехал из Германии, то к нему можно обратиться, используя немецкое обращение «Herr» (господин) + фамилия.

5) При выражении просьб к иностранным гостям обязательно используются только вежливые формы «would», «should», «could», «may» (см. рисунок 19). Например, вместо обычной просьбы предоставить паспорт (Can I see your passport? Могу я увидеть Ваш паспорт), необходимо использовать форму (May I

see your passport? Можно ли мне увидеть Ваш паспорт). В русском языке разница не сильно ощущается, в то время как в английском она является принципиальной. Обязательно к применению в конце слова «пожалуйста» (please) (см. рисунок 19).

Модальный глагол и его эквивалент	Выражает	Present	Past	Future
Чисто модальные глаголы (4) и их эквиваленты (2)				
can [kən] to be able (to)	мочь, уметь, быть в состоянии	can am/is/are able (to)	could was/were able (to)	--- shall/will be able (to)
may [meɪ] to be allowed (to)	мочь, иметь разрешение	may am/is/are allowed (to)	might was/were allowed (to)	--- shall/will be allowed (to)
must [mʌst]	быть должным	must	---	---
ought (to) [ɒt]	следует, следовало бы	ought (to)	---	---
Эквиваленты глаголов долженствования (must, ought, shall, should) - 2				
to have (to) [həv]	вынужден, приходится	have/has (to)	had (to)	shall/will have (to)
to be (to) [bi]	должен (по плану)	am/is/are (to)	was/were (to)	---
Многофункциональные глаголы в роли модальных (6)				
shall [ʃəl]	обязан, должен	---	---	shall
should [ʃʊd]	следует, следовало бы	should	---	---
will [wɪl]	желать, намереваться	---	---	will
would [wʊd]	желать; вероятно; бывало	---	would	---
need [niːd]	нуждаться	need	---	---
dare [deɪ]	сметь	dare	dared	---

Рисунок 19 – Формы использования модальных глаголов

6) Важно сократить время заселения иностранных гостей и определить временной промежуток не более 7 мин. В это время администратор должен успеть взять копии всех необходимых документов, распечатать и выдать на заполнение гостю регистрационную карту, подготовить ключ, взять оплату и рассказать всю информацию о включенных услугах и об отеле.

7) Дополнительно рекомендуется выдать гостю брошюру на английском языке с указанием всех деталей по работе отеля (режим работы и расположение объектов отеля, бесплатные услуги, а также приложить карту города и отмеченные на ней все необходимые объекты (ТЦ, банки, достопримечательности и т.д.).

Это необходимо для подстраховки, в случае, если сотрудник забудет что-то упомянуть, гость может найти детали в памятке. Сотрудники ресепшн всегда должны быть готовы оказать гостю дополнительную помощь, так как иностранный гость по причине языкового барьера может иметь дополнительные трудности при вызове такси, заказа столика в ресторане и т.д.

	<p>Hotel Heliopark Residence welcomes you!</p> <p>We sincerely thank you for choosing our hotel</p> <p>We would like to remind you that breakfast is included in the cost of your staying</p> <p>Breakfasts are served in the restaurant "Davydov" from 7 to 11 am. The breakfast format - buffet. The restaurant is located on the first floor</p>  <p>The restaurant offers Russian and European cuisine and takes à la carte orders. The restaurant is open until 11 pm, ordering dishes (room service) - around the clock</p> 	<p>Your stay includes a free hour of spa (sauna, swimming pool, hammam, aromatic shower, Kneip path, jacuzzi). Opening hours from 8am to 10 pm. Swimwear required to visit SPA. At the SPA you will be given bathrobes, towels</p>  <p>There is an ironing room on the 4th floor, which you can use for free.</p> <p>Laundry services are available (the service paid separately).</p> <p>The price list is in the room guest book.</p> <p>Hotel phone numbers</p> <p>Reception - 100 Roomservice - 132 Laundry - 162 Spa - 155</p> <p>We will be happy to help you at any time</p>
--	--	---

Рисунок 20 – Образец брошюры для иностранных гостей

8) В присутствии иностранных гостей не стоит переходить на русский язык, даже в случае, если нужно посоветоваться с коллегами при возможных трудностях во время заселения. Гость должен понимать, что происходит решение проблемы и сотрудники ищут способ исправить ситуацию. Посторонние разговоры в зоне ресепшн между коллегами запрещены в то время, когда присутствуют гости.

9) Всегда важно отзываться о работе отеля только в позитивном ключе, подчеркивая преимущества отеля перед другими. Запрещено показывать недовольство, раздражение и другие негативные эмоции.

10) Важно выполнять любые пожелания гостей (в рамках полномочий).

11) Необходимо заранее уточнить у иностранных гостей информацию об отчетных документах. Взять визитную карточку компании гостя (если это бизнес-турист) и подготовить отчетные документы заранее на английском языке.

12) Необходимо самостоятельно заниматься выполнением просьбы гостя. Не стоит перенаправлять гостя к другому сотруднику. Допустимо сопроводить гостя к другому сотруднику, который может решить проблему гостя или пригласить сотрудника в зону ресепшн, что является наиболее предпочтительным вариантом

13) Любая просьба гостя выполняется максимально быстро. Важно проинформировать гостя и предоставить ему результаты выполненной работы.

14) Сотрудники подробно рассказывают о включенных услугах в проживания, а также о правилах и режиме посещения. Иностранным гостям описывается формат завтрака (шведский стол), а также его место проведения (ресторан «Давыдов»). Для иностранных гостей детально описывается посещение СПА-комплекса во избежание всяких казусных ситуаций: обязательное наличие купальных костюмов и плавок; халаты, тапочки и полотенца предоставляются на ресепшене СПА-комплекса; бесплатно посетить СПА-комплекс можно только в течение одного часа каждый день. Стоит упомянуть, что зона общественная и нет деления на мужскую и женскую зону (для религиозных гостей этот пункт принципиально важен). Особенно важно акцентировать на правилах посещения СПА-комплекса для гостей из Германии, банная культура, которых сильно отличается от российской.

15) При выселении иностранного гостя, необходимо попрощаться с гостем и пожелать хорошей дороги, а также поблагодарить за выбор отеля. Важно создать впечатление радушия и показать, что отель будет очень сильно рад увидеть гостя при его следующем визите.

16) Все остальные стандарты работы должны быть применимы ко всем гостям (российским и иностранным): умение устанавливать зрительный контакт с гостями, навык привлечения внимания гостя, выполнение всех пожеланий и предпочтений гостя, предложение помощи сотрудником заранее, принесение извинений гостям за причинённые неудобства,

Таким образом, были предложены рекомендации по совершенствованию работы front-desk персонала, все предложенные рекомендации необходимо использовать комплексно, чтобы максимально улучшить все параметры работы с иностранными гостями: владение языком, знание культурных особенностей, знание правил миграционного учета, управление конфликтами. Немаловажным параметром является контроль за качеством обслуживания, который будет выявлять сильные и слабые стороны в работе сотрудников.

Для высокой эффективности все предложенные рекомендации следует выполнять в течении 1 года с небольшими временными интервалами, чтобы получить максимальный результат улучшения сервиса. Для отеля «Heliopark Residence» предложены стандарты работы с иностранными гостями, которые улучшат качество работы и сервис персонала front-desk. Для полного соответствия разработанным стандартам сотрудниками необходимо пройти систему обучения и тренингов, которые были предложены.

2.2. Экономическое обоснование предложенных рекомендаций

После выявления причин недостаточного качества обслуживания иностранных гостей были предложены рекомендации, направленные на совершенствование работы front-desk персонала, которые являются прямой инвестицией в знания и компетенцию сотрудников отеля, которые представляют отель.

Бюджет на реализацию предложенных мероприятий представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Бюджет мероприятий для совершенствования качества обслуживания иностранных гостей

Мероприятие	Частота проведения	Стоимость (руб.)	Итого (руб.)
Групповые курсы английского языка на базе отеля от языковой школы «Академия Ростум»	Годовое обучение 2 ак.ч неделю	1100 за 1 ак.ч 49 рабочих недель (с учетом нерабочих дней и праздников)	107 800
Образовательная программа от бизнес-школы «ITC Group» на тему «прием иностранных граждан: миграционный учет, оформление разрешений, командировки. последние изменения»	Обучение в онлайн формате 1 раз в год Возможность сохранения записей лекций и дальнейшее использование 16 ак. ч	24 605	24 605
Тренинг «Культурные различия гостей, особенности обслуживания представителей разных культур» от лаборатории гостеприимства Галины Анохиной	16.ак. ч онлайн-формат Возможность сохранения записей лекций и дальнейшее использование	140 000	140 000
Профессиональный тренинг на тему «управление конфликтами и стрессом в отеле» от центра обучения «Сервис Класс»	16.ак. ч онлайн-формат	120 000	120 000
Сервис тайных звонков на английском языке от «BigTree»	1 раз в 2 месяца на каждого сотрудника front-desk (6 сотрудников) в течении 1 года	9 000 в месяц	108 000
Итого			499 800

Дополнительные затраты возможны при использовании отдельных сотрудников формата индивидуального обучения (см. таблицу 3). Администраторы ночной смены отеля «Heliopark Residence» не всегда будут иметь возможность посещать занятия, поэтому им будет предложен вариант с 50 % оплатой курсов.

Занятия должны проводиться преимущественно в утренние или послеобеденные часы, когда у сотрудников front-desk небольшой объем работы. Основной поток гостей на выселение происходит в период с 8-10 часов утра, заезд гостей происходит после 14:00. Значит занятия будут происходить в период между 10:00 – 11:00 или 12:00 – 13:00. Для максимальной эффективности и курсов, и закрепление материалов не должно содержать большого временного промежутка между занятиями, поэтому оптимальный вариант (вторник – четверг) или (среда – пятница).

Таблица 3 – Дополнительные расходы на языковые курсы, при использовании формата индивидуального формата обучения

Мероприятие	Частота проведения	Стоимость (руб.)	Итого (руб.)
Индивидуальные курсы английского языка для сотрудников ночных смен - 3 человека.	Годовое обучение 2 раза в неделю	400 за 1 ак. час 49 рабочих недель (с учетом нерабочих дней и праздников)	58 800

Источником финансирования предложенных мероприятий будет реинвестирование прибыли.

Согласно данным статистике отеля «Heliopark Residence» среднегодовая загрузка составляет 45 %, что является высоким показателем по России, учитывая большой номерной фонд и проводимые ремонтные работы, при которых закрывалась часть номерного фонда.

Средняя загрузка отеля в неделю 61 %, учитывая выходные дни, которые загрузка, как правило, минимальная. Этот показатель говорит о высокой востребованности отеля среди гостей. Дополнительным фактором высокой загрузки отеля является недостаточное количество отелей в Пензе и высокий спрос от гостей города на услуги проживания в будние дни, а также отсутствие сетевых отелей на рынке (кроме отеля Азимут). В городе присутствуют несетевые отели категории 4*, но качество и сервис обслуживания без наличия отработанных бизнес-процессов и сетевых стандартов находится на очень среднем уровне.

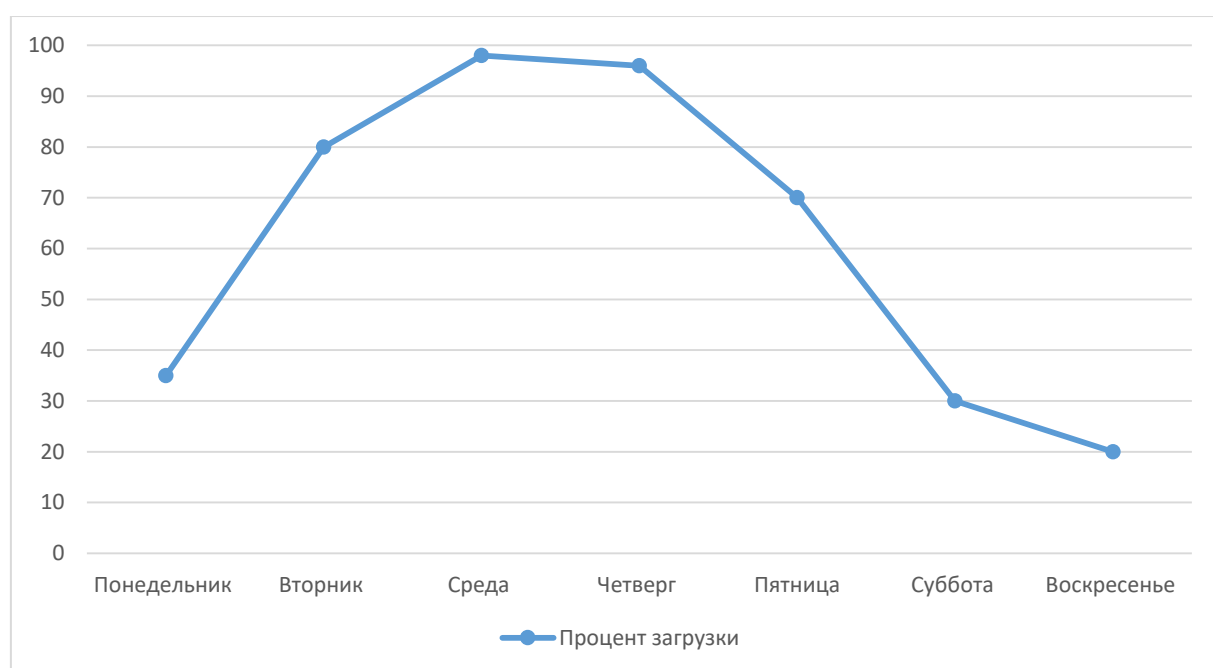


Рисунок 20 – Средний показатель недельной загрузки отеля

По данным статистики «Heliopark Residence» можно выделить активный рост загрузки отеля, ежегодная тенденция которого имеет положительную динамику в 2-3 %.

В 2020 г. в связи пандемией коронавирусной инфекции было принято решение о закрытии отеля с апреля по июнь, что ухудшило показатели загрузки и доходности.

В 2021 г. возобновились поездки иностранных гостей в Россию по рабочим целям. Меры предосторожности и безопасности в пандемию имеют тенденцию

к смягчению, что приводит к увеличению поездок в Россию иностранных граждан.

В 2021 г. тенденция прироста загрузки возобновилась, что напрямую говорит об увеличении доходности предприятия и целесообразности проведения мер по улучшения качества обслуживания.

Заключение

В результате выполнения работы были разработаны рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- 1) Изучены стандарты обслуживания иностранных гостей на примере мировых отелей.
- 2) Проанализированы особенности обслуживания иностранных гостей на примере российских отелей.
- 3) Проанализированы ресурсы и деятельность отеля «Heliopark Residence».
- 4) Изучены основных сегментов потребителей услуг отеля «Heliopark Residence».
- 5) Проанализирована деятельность front-desk персонала по приему иностранных гостей в отеле «Heliopark Residence».
- 6) Разработаны рекомендации отелю «Heliopark Residence» по созданию стандартов работы для front-desk персонала отеля по приему иностранных туристов.
- 7) Экономически обоснованы предложенные рекомендации.

В результате выполнения работы было выявлено недостатки в работе отеля front-desk персонала: общий уровень владения английским языком, знание правил и требования миграционного учета, знание культурных особенностей иностранных гостей.

В рамках изучения деятельности отеля «Heliopark Residence», были получены выводы, что предприятие отвечает всем требованиям по качеству предоставляемых услуг, но при этом существует необходимость в улучшении качества обслуживания для иностранных гостей. При анализе потребителей услуг отеля

были получены данные, что процентное соотношение иностранных гостей и российских гостей на протяжении 5 последних составляет 30%/70%, что говорит о высоком показателе приема зарубежного потока гостей.

Для решения поставленных задач и проблемы сервиса для иностранных гостей были разработаны рекомендации:

1) Внедрение бесплатных разговорных курсов английского языка для front-desk персонала на базе отеля с углубленным изучением делового английского и отельной тематики.

2) Разработка индивидуальных программ обучения английскому языку с углубленным изучением делового английского и отельной тематики для отдельных сотрудников front-desk.

3) Внедрение профессиональных тренингов по совершенствованию знаний о правилах и требованиях миграционного учёта иностранных гостей.

4) Внедрение общеобразовательных тренингов о культурных особенностях иностранных гостей.

5) Внедрение мероприятий и тренингов по психологии управления конфликтами и правильным реагированием на возражения гостей.

6) Разработка системы контроля за качеством сервиса и обслуживания иностранных гостей.

7) Внедрение системы тайных звонков иностранных гостей для контроля качества бронирований и телефонного этикета.

Эти мероприятия способствуют улучшению сервиса и качеству работы сотрудников front-desk и позволят соответствовать предложенным стандартам обслуживания иностранных гостей.

Практическая значимость работы заключается в разработке эффективных рекомендаций по обслуживанию иностранных туристов, а также в разработке стандартов обслуживания для иностранных гостей. По итогам проделанной работы, руководством отеля было принято решение о внедрении рекомендаций в работу отеля.

Глоссарий

Апгрейд – повышение категории номера в отеле без взимания с гостя дополнительной платы.

Бейдж – личная информационная карточка сотрудника с указанием имени, выполненная печатным способом.

Депозит – денежная сумма, которая взимается при заселении в отеле в качестве гарантии об оплате услуг гостем.

Дестинация – управляемая социально- экономическая территориальная система, обладающая туристским ресурсным потенциалом, представляющим конкурентоспособную потребительскую ценность.

Инфраструктура – комплекс взаимосвязанных обслуживающих структур или объектов, составляющих и обеспечивающих основу функционирования системы.

Конвертация – операция по обмену на размещаемые (либо на находящиеся в обращении) ценные бумаги.

Обменный валютный пункт – место, где можно обменять национальную валюту на другую валюту и наоборот.

Ресепшн – приемная зона на территории организации.

Сертификация – это комплекс действий, проводимых с целью подтверждения соответствия определенным нормам ГОСТ и других нормативных документов.

Сетевые отели – отели, объединенные общим брендом.

СПА-комплекс – оздоровительный комплекс, предлагающий посетителям оздоровительные процедуры, используя тепловые и водные процедуры в комплексе с уходом.

Тайный звонок – анонимный сервис по проверке качества обслуживания клиентов по телефону.

Тренинг – метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков, а также социальных установок. Это форма интерактивного

обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении.

Фискальный чек – это документ, распечатанный на кассовой ленте, выдаваемый продавцом покупателю в качестве подтверждения факта приобретения товара или услуги.

ALL inclusive – совокупность услуг, предоставляемых бесплатно и в полном объеме на территории конкретного отеля в оговоренный период времени. В стоимость включены алкогольные напитки местного производства.

Booking – бронирование или резервация.

Check in – регистрация или заселение в отель.

Check out – выселение из отеля.

Front-desk – стойка регистрации гостиницы (ресепшн).

Housekeeping – домашнее хозяйство, домоводство или административно-хозяйственная работа

Hotel facilities – дополнительные предприятия на территории отеля (ресторан, конференц-зал, СПА-комплекс и т.д.).

Hotel services – услуги отеля.

Payment – оплата или платеж.

Paperwork – документы или документооборот.

Room equipment – оборудование в номере.

Room availability – доступность номеров.

Sights and city infrastructure – достопримечательности и городская инфраструктура.

Ultra ALL inclusive – совокупность услуг, предоставляемых бесплатно и в полном объеме на территории конкретного отеля в оговоренный период времени. В стоимость включены алкогольные напитки местного и зарубежного производства.

Список использованных источников

- 1 ГОСТ Р 50681-2010. – Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. – М.: Стандартинформ, 2020. – 14 с.
- 2 ГОСТ Р 50690-2017. – Туристские услуги. Общие требования. М.: Стандартинформ, 2020. – 17 с.
- 3 ГОСТ Р 51185-2014. – Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования М.: Стандартинформ, 2015. – 20 с.
- 4 ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). – Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. М.: Стандартинформ, 2015. – 14 с.
- 5 Федеральный закон «О стандартизации» от 10 июня 1993г., № 5154-1 М.: Эксмо, 2014. – 67 с.
- 6 Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» – М.: Кодекс, 2021. – 59 с.
- 7 Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 N 54-ФЗ М.: Кодекс, 2020. – 64 с.
- 8 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – М.: Эксмо, 2014. – 56 с.
- 9 Боголюбов В. С. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для академического бакалавриата – М. : Юрайт, 2019. – 293 с.
- 10 Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. – М. : Юрайт, 2019. – 191 с.
- 11 География туризма. Западная и северная Европа. Япония : учебник для СПО / Ю.Л. Кужель [и др]. – М. : Юрайт, 2019. – 465 с.
- 12 Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий.: – М. : Издательство Эксмо, 2019. – 208 с.

- 13 Колодий, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме: экономика ощущений и впечатлений. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 326 с.
- 14 Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 282 с.
- 15 Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка / Российская академия наук. М.: Азбуковник, 1997. – с. 3-5. – 944 с.
- 16 Золотых М.И. Советским гостиницам приказали долго жить [Электронный ресурс] // Портал для отельеров «HoReCa» – URL: <http://www.horeca-magazine.ru/article/212> (дата обращения 27.12.21).
- 17 Описание номерного фонда отеля и услуг «Heliopark Residence» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.heliopark.ru/hotels/residence> (дата обращения: 15.10.2021).
- 18 Особенности миграционного учета иностранных граждан в гостиницах и организациях, оказывающих гостиничные услуги [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo-regional.ru/prof-post/osobennosti-migratsionnogo-ucheta-inostrannykh-grazhdan-v-gostinitsakh> (дата обращения: 16.10.2021).
- 19 Описание услуг сервиса тайных звонков на английском языке [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.bigtr.ru/mystery-call> (дата обращения: 18.10.2021).
- 20 Описание профессионального тренинга компании Сервис-класс [Электронный ресурс] – URL: <https://servclass.ru/upravlenie-komandoj-v-otele-oflajn/> (дата обращения: 18.10.2021).
- 21 Описание профессионального тренинга [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.itctraining.ru/> (дата обращения: 19.10.2021).
- 22 Официальный сайт лаборатории гостеприимства от Галины Анохиной [Электронный ресурс]. – URL: <https://hospitalitylab.pro/treningi/treningi-dlya-otelya/kulturnye-razlichiya-gostej/> (дата обращения: 18.10.2021).
- 23 Официальный сайт академии «Ростум» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.akademiarostum.ru/> (дата обращения: 10.10.2021).

24 Туристический обзор от ВТО за 2019г. International Tourism Highlights 2019 Edition UNWTO [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421152> (дата обращения: 14.10.2021).

25 Рейтинг лучших отелей мира за 2020 год [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.lhw.com/corporate/standards> (дата обращения: 15.10.2021).

26 Международные профессиональные стандарты в гостиничной индустрии [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.lhw.com/corporate/standards> <https://www.facebook.com/hisstandard/> (дата обращения: 15.10.2021).

Приложения

Приложение А

Технология бронирования гостиничных услуг



Рисунок А.1 – Процесс технологии осуществления бронирования в отеле

Приложение Б

Лексика на английском языке по теме «Отель»

Интерьер гостиницы	
floor	этаж
reception desk	стойка регистрации (администратора)
room	номер
lobby	вестибюль
elevator/lift	лифт
snack bar	буфет
restaurant	ресторан
laundry	прачечная
sauna	сауна
swimming pool	бассейн
indoor pool	бассейн в помещении
bowling	боулинг
billiards	бильярд
spa center	спа-центр
gym	тренажерный зал
parking	парковка

Рисунок Б.1 – Профессиональная лексика для сотрудников по теме «Отель»

Тип номера	
single (room*)	одноместный
double	двухместный (с общей кроватью)
twin	двухместный (с отдельными кроватями)
standard	стандартный
superior	повышенная комфортность
junior suite	полулюкс
suite	люкс
adjoining	два номера, смежных смежной дверью

Рисунок Б.2 – Профессиональная лексика для сотрудников по теме «тип номера»

Приложение В

Лексика для персонала отеля

Welcome to our hotel.	Добро пожаловать в наш отель.
Good morning/day/evening.	Доброе утро/день/вечер.
I can show you to your room.	Я могу проводить Вас до вашего номера.
Please let me know if you need any assistance.	Пожалуйста, дайте знать, если Вам потребуется какая-либо помощь.
Is there anything else I can do for you?	Я чем-то еще могу быть вам полезен?
How may I be of assistance?	Чем я могу вам помочь?
I hope you enjoyed your stay.	Надеюсь, вы остались довольны проживанием.

What name is the reservation under?	На чье имя оформлено бронирование?
May I have your passport, please?	Не могли бы Вы, пожалуйста, дать свой паспорт.
Could you please fill in this registration form?	Заполните, пожалуйста, бланк регистрации.
Please sign here.	Будьте добры, подпишите здесь.
Your room costs...	Ваш номер стоит...
Please take your room key.	Пожалуйста, возьмите свой ключ.
Would you like to pay cash or credit?	Вы будете платить наличными или картой?
Your room's on the (2, 3, 4, 5) floor.	Ваш номер на ... этаже.
Do you need help with your luggage?	Нужна ли вам помощь с вашим багажом?
Would you like any help with your luggage?	Оказать ли вам какую-либо помощь с багажом?

Рисунок В.1 – Готовые фразы и скрипты общения по теме «Отель»