

ИССЛЕДОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

К.А. Чистяков, 1 курс

*Научный руководитель – А.О. Васильченко, к.э.н., доцент
Полесский государственный университет*

Гостиничный сегмент туристического бизнеса является одним из важных составляющих как внутренней, так и международной экономики государств. Согласно классификации ЮНВТО средства размещения делятся на индивидуальные и коллективные. В ряду последних, гостиницы являются наиболее распространённым видом коллективных средств размещения.

Для любого предприятия по оказанию услуг размещения основополагающим является удовлетворение запросов и пожеланий гостя, создание положительного впечатления от пребывания в гостинице с первой минуты и до выезда, так, чтобы гость пожелал вернуться.

В гостиницах этим занимается служба приема и размещения. Основными ее задачами являются: бронирование номеров, прием гостей, их регистрация и размещение по номерам, оказание дополнительных услуг, а также транспортное сопровождение при приезде и отъезде гостя.

Именно эту службу можно назвать лицом отеля, и во многом от нее зависит заполняемость, а, следовательно, и экономическая эффективность предприятия. Все вышесказанное обуславливает актуальность темы исследования.

Объектами исследования научной работы выступают следующие объекты размещения: Пинская городская организационная структура ДОСААФ, гостиница "Спорт" и КУП «Гостиница ВЕСТА» г. Брест. Данные объекты выбраны для изучения не случайно. Они сходны по вместимости и структуре, однако различны по местоположению. Их сравнение призвано перенять положительный опыт и закрепить его в структуре службы приема и размещения.

Предметом исследования - служба приема и размещения данных гостиниц.

Цель работы: изучить степень влияния работы службы приема и размещения на количество клиентов, заселившихся в гостиницу.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть основные принципы гостиничного обслуживания служб приема и размещения;
- изучить организацию работы служб приема и размещения Пинской городской организационной структуры ДОСААФ, гостиница "Спорт" и КУП «Гостиница ВЕСТА» г. Брест.
- провести сравнительный анализ служб приема и размещения гостиничных предприятий;
- разработать рекомендации по совершенствованию работы служб приема и размещения гостиниц.

Первое впечатление от заселения в отель зависит от того, как встретит гостя составляющая гостиницы – служба приема и размещения. В связи с этим, для службы приема существуют необходимые требования:

- стойка регистрации должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу, в основном она располагается напротив главного входа;
- на зоне регистрирования не должно быть ненужных предметов;
- персоналу службы необходимо выглядеть опрятно: носить фирменный стиль одежды, иметь привлекательную внешность;
- работники должны знать этику и психологию общения с людьми, быть коммуникабельными и располагающими к контакту, знать иностранные языки (согласно ГОСТ 28681.4-95 [2] необходимо знание не менее двух иностранных языков для гостиниц категории 4 и 5 звезд), владеть всей необходимой информацией об отеле (достоинства и недостатки каждого номера, цены), знать ключевые объекты туристического показа, расписание работы транспорта, театров, музеев и т.п.
- процесс регистрации должен занимать 5-7 минут.

Основными функциями службы приема и размещения считаются: бронирование мест в гостинице; регистрация и размещение туристов; оформление расчетов при выезде гостя; предоставление различной информации и другие.

Приступая к работе, администратор обязан проверить журнал с записями предыдущей смены, где может быть указана информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но неудовлетворенных по каким-либо причинам. Необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на ближайшие сроки [4].

Перечислив основные принципы работы службы приема и размещения, рассмотрим их на примере гостиниц Пинской городской организационной структуры ДОСААФ, гостиница "Спорт" и «ВЕСТА» г. Брест.

Пинская городская организационная структура ДОСААФ, гостиница "Спорт" была построена в 1983 году (реконструкция 2004 г.) в составе уникального спортивного комплекса для развития на Полесье технических видов спорта. Гостиница рассчитана на 113 проживающих в 62 номерах на 5 этажах. Служба приема и размещения работает круглосуточно. Для нее отведено отдельное помещение, расположенное вблизи главного входа и оснащенное стойкой регистрации. На стойке находятся: прейскурант цен, техника безопасности, акции отеля, «Книга жалоб и предложений», рекламные материалы [1].

Для работы администратора на стойке располагается компьютер, касса, телефон, камеры видеонаблюдения, принтер, документы. На стене рядом со стойкой располагаются награды, благодарственные письма и штат сотрудников. Все сотрудники одеты в фирменную одежду гостиницы. Процесс общения и регистрации клиентов проходит в комфортной атмосфере, однако, согласно проведенного опроса, персонал не является приветливым по отношению к гостям.

Рассматривая КУП «Гостиница ВЕСТА», можно сказать, что структура службы приема в данной гостинице немногим отличается от существующей структуры Пинской городской организационной структуры ДОСААФ, гостиница "Спорт". Отличие можно наблюдать в том, что персонал быстро находит подход к каждому из гостей, при этом общаясь в непринужденной атмосфере доверия. За стойкой регистрации работают молодые специалисты, которые лучше разбираются в современных компьютерных технологиях и программах, быстрее осваивают ноу-хау. Это также отличает гостиницу «ВЕСТА» от гостиницы «Спорт». Еще одним преимуществом гостиницы является скорое внедрение нового стандарта стандарт ISO 9000-2015 [3]. В принятых стандартах очень подробно описывается, что должен делать каждый сотрудник, кто обязан контролировать процесс работы горничных, инженеров и т.д.

Проанализировав особенности работы службы приема и размещения гостиниц, можно сделать вывод, что гостинице «Спорт» нужно привлекать новый персонал более молодого возраста, т.к.

они более коммуникабельны во многих вопросах, при этом их внешний вид и стиль речи будут одними из составляющих компонентов для восприятия гостиницы и формирования мнения о ней.

По результатам исследования работы службы приема и размещения в гостиницах можно предложить комплекс мероприятий по устранению выявленных недостатков и совершенствованию ее деятельности:

- внедрение системы коучинга в управление персоналом службы приема и размещения, которое позволит повысить качество и профессионализм работы персонала;
- проведение ротации работников – один из основных инструментов, который заключается в процессе обмена местами руководящих и исполняющих кадров компании, для воспитания корпоративного духа и повышения эффективности общего экономического результата;
- принятие мер по автоматизации работы службы приема и размещения.

В целом можно отметить, что реализация предложенных мероприятий позволит улучшить социально-психологическую обстановку, которая будет способствовать сплочению коллектива; повысить профессиональные навыки сотрудников, тем самым делая процесс обслуживания клиентов более качественным. Это в свою очередь повлечет за собой увеличение численности гостей, соответственно, улучшая финансово-экономическое положение гостиниц, в будущем обеспечивая получение прибыли и увеличении рентабельности данных предприятий.

Список использованных источников

1. Гостиница "Спорт" – Пинск – Гостиницы Минска, Беларуси, Белоруссии// BelHotel.by[Электронный ресурс] / Режим доступа: https://belhotel.by/?Sport_Pinsk– Дата доступа: 18.03.2020.
2. ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://shop.belgiss.by/ru/gosudarstvennye-standarty/gost-28681-4-95> – Дата доступа: 18.03.2020.
3. МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ISO 9000 [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://iso-management.com/wp-content/uploads/2018/09/ISO-9000-2015.pdf> – Дата доступа: 18.03.2020.
4. Федоров Р. Г. Гостиничный бизнес как составляющая современной индустрии туризма // Молодой ученый. – 2013. – №4. – С. 307-311.