

Аннотация

Студентки 4-го курса, группы Б1410 к выпускной квалификационной работе на тему «Разработка стандартов обслуживания с целью повышения качества и конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка»».

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений. Общий объем работы 120 страниц. Работа содержит 17 рисунков, 27 таблиц.

Список литературы представлен источниками неперIODической литературы, данных сети Интернет, статистических сборников, научных журналов.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, стандартизация, стандартизация гостиничных услуг, стандарты обслуживания, классификация гостиниц, конкурентоспособность, повышение конкурентоспособности, гостиницы Владивостока, повышение качества гостиничных услуг.

Объектом данного исследования является стандартизация в малых гостиницах. Предметом – обоснование и разработка стандартов обслуживания для гостиницы «Фонтанка».

Цель бакалаврской работы – разработка рекомендаций по повышению качества и конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка» на рынке Владивостока.

В рамках данной работы проведено исследование теоретических аспектов качества гостиничных услуг. В начале исследования раскрываются основные понятия стандартизации, конкурентоспособности и профессиональных стандартов. Исследовано современное состояние гостиничного фонда на российском рынке. Проанализирован гостиничный рынок и его состояние в Приморском крае, в городе Владивостоке. В работе рассмотрены малые гостиницы Владивостока с номерным фондом 25-30 номеров, проанализирована работа гостиницы «Фонтанка» и проведена оценка гостиницы на соответствие категории «две звезды». В результате проведенного исследования были разработаны должностные инструкции и стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы «Фонтанка».

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

Васильева Ирина Дмитриевна

**РАЗРАБОТКА СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ
КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ФОНТАНКА»**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по образовательной программе подготовки бакалавров
по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
очной формы обучения

г. Владивосток
2018

Автор работы _____
(подпись)

« ____ » _____ 2018 г.

Консультант (если имеется)

(подпись) (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

Руководитель ВКР _____
(должность, ученое звание)

(подпись) (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

Назначен рецензент _____
(ученое звание)

(фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Заведующий кафедрой _____
(ученое звание)

(подпись) (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

Защищена в ГЭК с оценкой

Секретарь ГЭК (для ВКР)

(подпись) (Ф.И.О)

« ____ » _____ 2018 г.

ЗАВЕРЯЮ

Е.Б. Гаффорова / _____ /
Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента
Директор/ наименование структурного подразделения

« ____ » _____ 2018 г.

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Е.А. Тюрина / _____ /
Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям
Школы экономики и менеджмента
Уполномоченный по экспортному контролю

« ____ » _____ 2018 г.

Оглавление

Введение.....	4
1 Значение стандартизации в повышении качества и конкурентоспособности гостиничного бизнеса.....	7
1.1 Современное состояние стандартизации в индустрии гостеприимства Российской Федерации.....	7
1.2.1 Основные виды и характеристика профессиональных стандартов обслуживания в гостиницах.....	14
1.2.2 Стандарты обслуживания основных служб гостиницы.....	24
1.3 Влияние стандартов на качество и конкурентоспособность гостиничных предприятий.....	28
2 Изучение стандартизации в малых гостиницах Владивостока.....	36
2.1 Характеристика гостиницы «Фонтанка» как объекта стандартизации.....	36
2.2 Оценка состояния процессов обслуживания в гостинице «Фонтанка».....	52
2.3 Обоснование и разработка стандартов обслуживания в гостинице «Фонтанка».....	62
Заключение.....	73
Список использованных источников.....	77
Приложение А Правила телефонного общения в гостинице.....	85
Приложение Б Квалификационные требования к персоналу гостиницы.....	86
Приложение В Сравнительная таблица трудовых функций администратора гостиницы «Фонтанка» и профессионального стандарта.....	87
Приложение Г Сравнительная таблица трудовых функций горничной гостиницы «Фонтанка» и профессионального стандарта.....	88
Приложение Д Требования к гостиницам и иным средствам размещения.....	89
Приложение Е Балльная оценка гостиницы «Фонтанка».....	97
Приложение Ж Требования к номерам гостиниц и иных средств размещения.....	99
Приложение И Балльная оценка номерного фонда гостиницы «Фонтанка».....	105
Приложение К Балльная оценка персонала гостиницы «Фонтанка».....	106
Приложение Л Расчет затрат на устранение несоответствий требованиям классификации средств размещения.....	108
Приложение М Должностная инструкция горничной гостиницы «Фонтанка».....	109
Приложение Н Должностная инструкция администратора гостиницы «Фонтанка».....	111
Приложение О Стандарт работы администратора гостиницы «Фонтанка».....	114
Приложение П Стандарт работы горничной гостиницы «Фонтанка».....	118

Введение

Туризм можно рассматривать как фактор совершенствования качества жизни, оказывающий влияние на социально-психологическое состояние человека, улучшение его здоровья и уровня благосостояния. В настоящее время туристы, искушенные большим разнообразием средств размещения и предоставляемых ими услуг, предъявляют к гостиницам все больше и больше требований.

Современная гостиница, являясь комплексным предприятием, должна предоставлять гостю высококачественный сервис, который сможет максимально удовлетворить все потребности туриста и сделать его пребывание более комфортным, приятным и незабываемым. Управление качеством предоставляемых услуг обеспечивает конкурентоспособность предприятия, его способность сохранять и расширять рынки сбыта. Кроме того, в условиях изменения законодательной базы в сфере гостеприимства, установления обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения, гостиницы должны предоставлять гостям качественные услуги, соответствующие требованиям нормативных документов. Только предоставляя услуги высокого качества предприятие может выжить в условиях современной конкуренции и получать необходимую прибыль. Поэтому деятельность и организация работ по повышению, обеспечению и управлению качеством в условиях рыночных отношений должна быть приоритетной для предприятия. В связи с тем, что факторы внешней среды, влияющие на предприятие, постоянно меняются, также, как и потребности и предпочтения гостей, актуальным является вопрос о постоянном совершенствовании предлагаемой услуги и способов ее предоставления, а также постоянном контроле и управлении качеством этой услуги.

Актуальность вопроса определила цель исследования: разработка рекомендаций по повышению качества и конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка» на рынке Владивостока.

Для достижения поставленной цели определен ряд задач, последовательно раскрывающих тему работы:

- дать характеристику современного состояния гостиничной индустрии в Российской Федерации (РФ), Приморском крае, Владивостоке;
- изучить нормативно-правовую базу по стандартизации в РФ: раскрыть понятия стандартизации, стандартов, качества и конкурентоспособности гостиниц;
- проанализировать профессиональные стандарты в гостинице и адаптировать их к гостинице «Фонтанка»;
- определить факторы, влияющие на конкурентоспособность предприятий индустрии гостеприимства;
- провести анализ современного состояния гостиничного бизнеса в городе Владивосток;
- дать характеристику гостиницы «Фонтанка» и проанализировать конкурентоспособность гостиницы;
- обосновать и разработать стандарты обслуживания для гостиницы «Фонтанка».

Объект исследования – стандартизация в малых гостиницах.

Предмет исследования – обоснование и разработка стандартов обслуживания для гостиницы «Фонтанка».

В ходе решения поставленных задач выпускной работы были использованы следующие методы исследования: для того, чтобы раскрыть основные понятия данной темы были изучены и проанализированы научная литература и материалы периодических изданий по проблеме, а также изучена нормативная база по исследуемой проблеме. Кроме того, были использованы методы наблюдения, описания, сравнения и обобщения; методы экспертной и средневзвешенной оценки.

Теоретическую базу данной работы составили труды российских авторов Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов, И.В. Барашок в которых они

рассматривают технологию предоставления гостиничных услуг, понятие и критерии качества, а также принципы менеджмента качества. В трудах Л.В. Баумгартена рассмотрены понятия качества и конкурентоспособности, а также аспекты стандартизации в гостиничном бизнесе. При написании работы были использованы издания периодической печати «Молодой ученый», «Ямальский вестник», а также материалы научных конференций, статистические сборники и электронные ресурсы.

В главе I рассматриваются теоретические аспекты качества гостиничных услуг, раскрываются основные понятия конкурентоспособности и профессиональных стандартов, а также состояние стандартизации в Российской Федерации.

Во II главе выпускной работы проводится изучение и исследование рынка гостиничных услуг Владивостока, а также работы малой гостиницы «Фонтанка». Проводится оценка соответствия гостиницы требованиям нормативных документов по классификации средств размещения. На основе собранной информации в данной главе выпускной работы разрабатываются должностные инструкции и стандарты работы для сотрудников гостиницы, а также информационная папка гостя.

В заключении сформулированы выводы по теме исследования. Завершает работу список использованной литературы.

Практическая значимость выпускной работы заключается в обосновании и разработке стандартов обслуживания в гостинице «Фонтанка». Представленный материал может быть применен на практике в процессе обслуживания гостей, позволит повысить качество предоставляемых услуг и конкурентоспособность гостиницы «Фонтанка».

1 Значение стандартизации в повышении качества и конкурентоспособности гостиничного бизнеса

1.1 Современное состояние стандартизации в индустрии гостеприимства Российской Федерации

В настоящее время наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупных городах началось масштабное строительство высококлассных гостиниц, а также внедрение на российский рынок международных компаний. На местных рынках все больше развивается частный бизнес, растет число малых отелей и хостелов, а значит, повышается конкуренция среди средств размещения. В связи с этим, гостиницы стремятся совершенствовать предлагаемые услуги и уровень сервиса, предъявляют более жесткие требования к персоналу, стремятся к европейским стандартам обслуживания. Однако в последние годы сложились непростые обстоятельства для развития туризма и индустрии гостеприимства, обусловленные геополитической напряженностью и ухудшением экономической ситуации в России. В связи с тем, что выезжать за рубеж на отдых гражданам России стало невыгодно и очень дорого, в стране развивается внутренний туризм, а также происходит увеличение потока въездного туризма. Кроме того, согласно Государственной программе Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013 - 2020 годы запланировано значительное увеличение числа туристов из России и иностранных граждан. В состав госпрограммы интегрированы федеральные целевые программы «Культура России (2012–2018 годы)» и «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы)». Целями программы являются повышение качества и доступности услуг в сфере внутреннего и международного туризма, а также прирост численности лиц, размещённых в коллективных средствах размещения, по отношению к 2012 году. Данная программа поспособствовала росту числа коллективных средств размещения и развитию предлагаемого гостиничного продукта [31].

Несмотря на динамичный рост числа коллективных средств размещения (КСР) и стремление к высокому уровню сервиса, качество обслуживания в российских гостиницах находится на начальном уровне по сравнению с другими странами. Это обусловлено:

- устаревшим номерным фондом;
- высокими ценами на гостиничные услуги;
- недостаточным уровнем подготовки специалистов гостиничного бизнеса;
- низкими показателями загрузки номерного фонда гостиниц;
- политической и экономической нестабильностью в стране;
- вопросом классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации [40].

По данным Ростуризм (РСТ) Россию в 2016 году посетили 24 551 млн туристов, что на 2 301 миллиона меньше, чем в 2015 году (26 852 млн туристов). Однако не смотря на снижение числа иностранных туристов, наблюдается тенденция роста внутреннего туризма. В связи с этим растет и количество гостиниц, что подтверждают данные РСТ с 2012 по 2016 годы, представленные в таблице 1 [42].

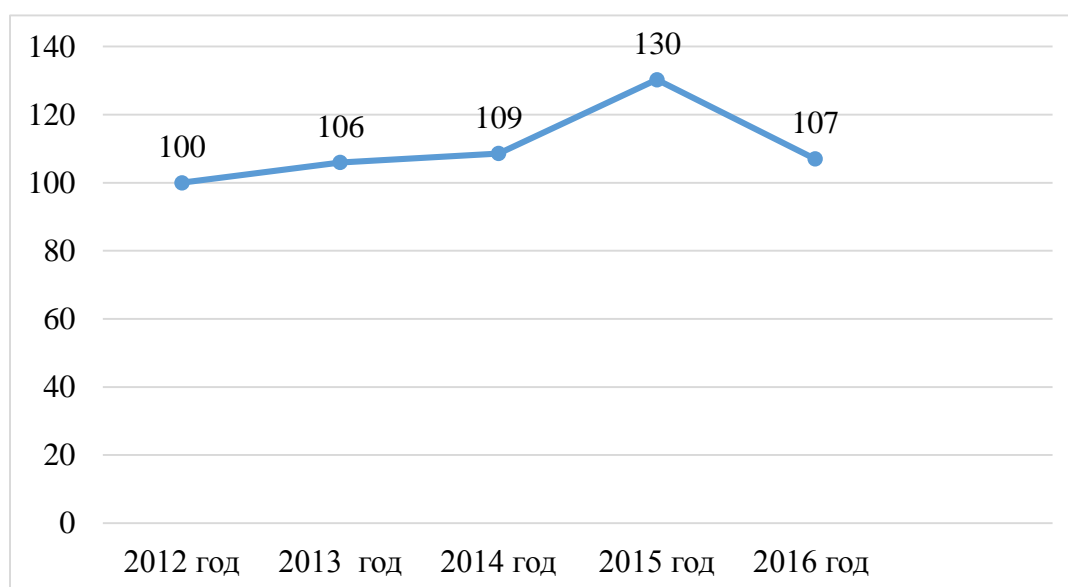
Таблица 1 – Количество КСР по данным РОССТАТа за 2012-2016 гг, ед.

Показатели	2012	2013	2014	2015	2016	2016 к 2012, %
Число КСР	14019	14583	15590	20136	20023	142
в том числе:						
гостиницы и аналогичные средства размещения	9316	9869	10714	13958	14948	160
специализированные средства размещения	4703	4714	4876	6178	5075	108

Источник [42]

По данным таблицы 1 видно, что наблюдается стабильный рост числа КСР на протяжении 5 лет. Однако в 2016 году можно отметить рост числа гостиниц и аналогичных средств размещения по сравнению с 2015 годом, в то время как число специализированных средств размещения сокращается.

Таким образом, на рисунке 1 видно, что с каждым годом число гостиниц только растет. Это свидетельствует о достаточно устойчивом развитии индустрии гостеприимства в России, высоком росте конкуренции на рынке гостиничных услуг и подтверждает, что сфера гостеприимства является быстрорастущей и высококорентабельной сферой бизнеса.



Источник: составлено автором на основе таблицы 1

Рисунок 1 – Число гостиниц и аналогичных средств размещения в России, %

Состояние гостиничного бизнеса в России характеризуется отставанием качества обслуживания отечественных предприятий от зарубежных, а также развитием гостиниц международных сетей. В связи с этим, наблюдается тенденция присоединения отечественных предприятий к крупным гостиничным сетям, таким как Marriott, Holiday Inn., Sheraton, так как они отличаются высоким уровнем обслуживания гостей. Одной из причин отставания российских гостиниц в уровне качества услуг является отсутствие четко определенных и сформулированных стандартов обслуживания. В то время как главная особенность отечественных предприятий, функционирующих на основе

франшизы, заключается в управлении при жестком соблюдении корпоративного стандарта, в котором поддерживаются европейские стандарты качества [67]. Под франшизой здесь понимается вид предпринимательства, основным принципом которого является передача права пользования брендом, то есть именем компании. В качестве франшизы могут выступать методы ведения бизнеса, технология производства, товарный знак, льготы, предоставляемые за плату и оформленные по закону об охране интеллектуальной собственности.

Кроме того, в Российской Федерации планируется ввести обязательную классификацию средств размещения. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» вступит в силу с января 2019 года, при этом классификация средств размещения будет проходить в стране постепенно. С 2019 года под действие закона попадут отели, имеющие более 50 номеров, с 2020 года – отели, имеющие более 15 номеров, с 2021 года – все гостиницы. По результатам аттестации гостиницам будет присвоена определенная категория – от 1 до 5 звезд или «без звезд» на три года [6].

Наличие у гостиницы определенной категории безусловно предполагает соответствие ее материальной составляющей определенным требованиям установленных стандартов. Перечень требований данной классификации касается как зданий и сооружений, так и уровня обслуживания. Стандарты обеспечивают стабильный уровень качества предоставляемых услуг, что в свою очередь является залогом успеха предприятия. Более того, потребителям данная сертификация дает уверенность в соотношении «звезда-качество». «Этим законом мы прежде всего повышаем качество предоставляемых гостиничных услуг и, конечно, поддерживаем легальных отельеров. Вводимые запреты призваны отсекают возможность существования нелегальных игроков в данном секторе бизнеса», — заявил депутат Государственной Думы РФ Андрей Голушко.

Основным методом государственного контроля качества продукции или услуг является их стандартизация. Стандартизация услуг устанавливает нормы и

правила, которые сформулированы в виде нормативного документа, имеющего юридическую силу.

Стандарт – это нормативный документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности и доступный широкому кругу потребителей [5].

Стандарт предназначен для установления требований, делающих любую услугу соответствующей своему назначению по формализованным показателям, таким как качество и др. Кроме того, данный нормативный документ устанавливает порядок и методы повышения качества обслуживания на всех этапах гостевого цикла, а также определяет требования к методам контроля и оценки качества обслуживания.

Стандартизация гостиничных услуг – это деятельность по установлению правил, норм и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, услуг, жизни и здоровья, технической информационной совместимости, качества продукции и услуг, единства измерений, экономии ресурсов, безопасности хозяйственных объектов [18].

В сфере гостиничных услуг целью стандартизации является подтверждение и поддержание заявленного уровня качества и безопасности потребления услуг, а также защита интересов потребителей. В настоящее время можно выделить следующие нормативно-правовые акты по стандартизации в сфере гостиничного бизнеса:

- Гражданский кодекс Российской Федерации, в котором содержатся основные принципы и требования относительно заключения договора, прав и обязанностей сторон [1];
- Закон РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года [2];
- Федеральный закон №184 «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года, регулирующий отношения в сфере услуг [3]

– Постановление Правительства РФ №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 9 октября 2015 года [4].

Основными стандартами, регулирующими производство и потребление гостиничных услуг, являются:

– ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» [8];

– ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» [10];

– ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [11];

– ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования [12];

– ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [14].

В Российской Федерации качество гостиничных услуг, управление качеством сервисных услуг осуществляется на основе международных, национальных и отраслевых стандартов, а также стандартов предприятий. Так, государственная система управления качеством РФ была создана с учетом международных стандартов системы качества ИСО 9000 (ISO - International Organization for Standardization).

Стандарты в гостинице должны охватывать все аспекты как функционального качества услуг, так и технического (Таблица 2).

Таблица 2 – Стандарты в гостинице

Вид стандарта	Характеристика стандарта
Функциональные	– стандарты архитектурного и дизайн-проектирования; – требования к отделке и оснащению зданий;

Продолжение таблицы 2

Вид стандарта	Характеристика стандарта
Функциональные	<ul style="list-style-type: none">– требования к оборудованию и расходным материалам;– специфика оборудования, необходимого для работы в номерном фонде, ресторане, конференц-зале и дополнительных услугах;– стандарты фирменного стиля гостиницы, то есть правила использования цветовой гаммы и логотипа, требования к печатной продукции и т.д.
Технические	<ul style="list-style-type: none">– стандарты охраны и безопасности;– стандарты и процедуры в чрезвычайных ситуациях;– стандарты квалификации и профессиональной подготовки персонала;– стандарты осуществления операционной деятельности, то есть функционирования предприятия.

Источник: [18]

Таким образом, мы выяснили, что гостиничный бизнес развивается все быстрее и динамичнее с каждым годом, что повышает конкуренцию на рынке услуг. Коллективных средств размещения строится все больше, от малых гостиниц и хостелов до крупных гостиниц и международных сетей. Однако главной проблемой развития гостиничного бизнеса является отставание от зарубежных предприятий по уровню сервиса и качества предоставляемых услуг. Многие гостиницы России стремятся к сотрудничеству с зарубежными компаниями, крупными международными гостиничными сетями, так как управление международной сетью предполагает высокий уровень сервиса и наличие стандартов обслуживания, стандартов качества и безопасности.

Предоставляя услуги высшего качества под международным узнаваемым брендом, гостиницы России имеют больше шансов на выживание в конкурентной борьбе. Рассмотрим далее, что же такое профессиональные стандарты в гостинице и какие требования должны содержать стандарты в каждой гостинице.

1.2.1 Основные виды и характеристика профессиональных стандартов обслуживания в гостиницах

Одной из важных задач каждой гостиницы является сохранение стабильности качества, так как постоянный или остановившийся впервые гость требует удовлетворения всех своих ожиданий и болезненно относится к неожиданным сюрпризам и изменениям в уже заведенном порядке вещей. Для выполнения данной задачи руководство гостиницы разрабатывает стандарты обслуживания.

Стандарты обслуживания – это установленные требования, предъявляемые к услугам, представленные в виде обязательных правил поведения и обслуживания, инструкциях, фирменных стандартах, технической документации. Стандарты обслуживания содержат описание бизнес-процессов для каждого подразделения гостиничного предприятия на основе категории гостиницы, должностей работников и их обязанностей в конкретном подразделении. Стандарты обслуживания в гостинице можно разделить на две основные группы, представленные в таблице 3 [53].

Таблица 3 – Стандарты обслуживания в гостинице

Общие стандарты обслуживания	<ul style="list-style-type: none">– Стандарты внешнего вида;– Стандарт поведения персонала;– Стандарт обслуживания гостей;– Правила телефонных коммуникаций;– Стандарт поведения в конфликтной ситуации;– Стандарт поведения в чрезвычайной ситуации.
------------------------------	--

Окончание таблицы 3

Стандарты работы служб и подразделений	<ul style="list-style-type: none">– Стандарты службы бронирования;– Стандарты службы приема и размещения;– Стандарты службы сервиса;– Стандарты инженерной службы;– Стандарты службы питания;– Стандарты службы безопасности;– Стандарты вспомогательных служб.
--	---

Источник: [53]

Общие стандарты обслуживания должны соблюдать абсолютно все сотрудники гостиницы, независимо от должности и иерархии подчинения. Так, обязательным требованием для всех сотрудников является соблюдение стандартов внешнего вида. Внешний вид персонала – один из главных факторов, формирующих у гостя мнение о гостинице, а также об отношении персонала к гостю. Поэтому каждый сотрудник в течение всего рабочего дня должен сохранять опрятный свежий внешний вид, соответствующий стандартам. Безусловно, внешний вид персонала определенной гостиницы зависит от фирменного стиля и стандартов гостиницы, почти каждая гостиница имеет свою униформу с узнаваемым логотипом гостиницы. Кроме того, обязательным элементом униформы каждого сотрудника является именная бейдж. Однако существуют общепризнанные стандарты относительно внешнего вида работников средств размещения. Форменная одежда должна быть отутюженная и чистая, в карманах не должно быть лишних предметов, не используемых в работе. Нижнее белье должно быть в цвет униформы и не выделяться, блузки и рубашки должны быть застегнуты на все пуговицы, рукава не закатаны. Все сотрудники должны соблюдать правила личной гигиены и не использовать парфюмерные средства с резким запахом. Общие правила внешнего вида следует разделять для мужчин и женщин (Таблица 4).

Таблица 4 - Стандарты внешнего вида персонала гостиницы

Для женщин	Для мужчин
Волосы должны быть подстрижены, убраны с лица, чистые. Допускаются распущенные волосы, не длиннее воротника блузки. Длинные волосы должны быть заплетены без ярких и громоздких заколок.	Мужчины должны быть тщательно выбриты, аккуратно подстрижены. Не допускаются яркие цвета волос, косичка, хвостик.
Ногти аккуратно подстрижены, чистые. Допускается использование лаков пастельных цветов, умеренных тонов.	Запрещается использование лаков для ногтей. Ногти аккуратно подстрижены, чистые.
Макияж не должен быть ярким. Не допускается темных оттенков помад, теней и румян.	Запрещается использование декоративной косметики.
Разрешается ношение тонкой цепочки на шее, часов или тонкого браслета. На руках не более двух колец, в каждом ухе по одной серьге.	Разрешается носить часы, обручальное кольцо
Длина юбки – не короче середины колена. Женщины должны носить колготки, вне зависимости от сезона, естественного телесного или черного цвета.	Брюки немного ниже щиколотки, носки под цвет обуви.
Обувь в хорошем состоянии, рекомендуемого в стандарте цвета. Допускается каблук не выше пяти сантиметров.	Обувь классического фасона, в хорошем состоянии, рекомендуемого в стандарте цвета.

Источник: [37]

Профессионализм обслуживающего персонала отражается в поведении сотрудников, культуре общения с гостем и коллегами. Взаимоотношения и коммуникации на работе регулируются правилами внутреннего трудового распорядка, служебных инструкций и бизнес-этикета, в которых отражены особенности взаимодействия гостиницы с партнерами и гостями, а также

специфика ее деятельности. Безусловно, руководству гостиницы необходимо создавать комфортные и безопасные условия работы для персонала, так как условия труда напрямую влияют на отношение сотрудников к своей работе и их настрой на рабочий день. В хорошем настроении и соответствующих условиях труда сотрудники будут соблюдать стандарты с легкостью и без принуждения.

Сотрудники должны:

- быть вежливыми, заботливыми и доброжелательными;
- проявлять внимание к гостю, сочетая с эффективным обслуживанием;
- быстро и четко реагировать на просьбы гостей;
- уметь устанавливать личный контакт, понимать и предвосхищать желания и потребности гостя;
- проявлять заботу и персональное уважение к каждому гостю;
- уметь брать на себя ответственность и работать с конфликтными гостями;
- выглядеть профессионально и вести себя достойно;
- быть членом единой команды профессионалов и гордиться своим предприятием;
- постоянно продолжать свое совершенствование в сфере обслуживания.

Все стандарты гостиницы направлены на обеспечение должного уровня обслуживания постояльцев. В международной практике в средствах размещения предъявляются следующие требования к обслуживанию и поведению сотрудников, представленные в таблице 5.

Таблица 5 – Международные требования к обслуживанию в гостинице

Требования к обслуживанию	Поведение сотрудников
Быстрота обслуживания	Необходимо немедленно отреагировать на просьбу или жалобу гостя, не передавая вопрос другим сотрудникам. Решить проблему до того, как гость покинет гостиницу.

Продолжение таблицы 5

Требования к обслуживанию	Поведение сотрудников
Точность исполнения заказа	Необходимо предоставлять полную и точную информацию об услугах и отеле, выполнять каждую просьбу до полного удовлетворения потребности гостя.
Предвосхищение желаний гостя	Необходимо предугадывать потребности гостей и знать особые пожелания, что ускорит их выполнение и покажет гостю его важность для персонала.
Дружелюбие и вежливость	Необходимо первым начинать беседу с гостем, называть гостей по имени, устанавливать зрительный контакт, обязательно улыбаться.
Внимательность	Необходимо проявлять заинтересованность в проблемах гостя, дать понять гостю, что он замечен, даже если персонал занят.
Конфиденциальность информации	Сотрудники должны соблюдать конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию.
Терпение	В конфликтных ситуациях необходимо внимательно выслушать гостя, уточнить детали, выяснить верно ли сотрудник понял проблему, принять меры для решения инцидента или передать руководству.
Ответственность	Нельзя перекладывать ответственность на гостя или коллег, необходимо брать ответственность на себя, как за решение проблемы, так и за поддержание порядка в гостинице.
Численность персонала	<p>Должна быть оптимальной для обеспечения эффективного непрерывного обслуживания гостей. По количеству работников на 10 номеров необходимо не менее:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 20 человек в гостинице «пять звезд»; – 12 человек в гостинице «четыре звезды»; – 8 человек в гостинице «три звезды»; – 6 человек в гостинице «две звезды».

Источник: [53]

Важным стандартом обслуживания гостей является стандарт телефонного этикета. Телефонная связь в гостинице является неотъемлемой частью процесса обслуживания и применяется уже с момента, когда гость звонит, чтобы забронировать номер в гостинице. Такое обслуживание не предполагает зрительный контакт с гостем, поэтому необходимо соблюдать общепринятые стандарты общения с гостем по телефону. Главное правило здесь – разговаривать четко, вежливо, с улыбкой, не допуская искажение информации. Не смотря на отсутствие зрительного контакта, улыбку по телефону гость также почувствует.

На телефонные звонки может отвечать любой сотрудник гостиницы, при этом трубку нужно поднимать не позднее второго звонка, чтобы не заставлять гостя ждать ответа. Далее необходимо назвать гостиницу, службу в которой работает сотрудник, поднявший трубку и представиться по имени. Говорить по телефону необходимо четко, не торопясь. Кроме того, необходимо внимательно выслушать гостя, и ни в коем случае не перебивать. Сотрудник должен выяснить, какая помощь требуется собеседнику, вежливо и корректно отвечать на задаваемые вопросы. Если желание или просьба гостя не может быть выполнена, необходимо выразить сожаление. Заканчивая телефонный разговор, необходимо поблагодарить собеседника за звонок и дать понять, что все желания гостя будут выполнены [53].

Кроме того, необходимо помнить, что во время телефонного разговора нельзя:

- вести посторонние разговоры;
- есть, пить, жевать резинку, кашлять в трубку;
- перебивать собеседника;
- часто прерывать беседу или делать долгие паузы;
- класть трубку на твердую поверхность с шумом;
- заставлять собеседника ждать.

В разговоре с гостем по телефону, также, как и при личном контакте сотрудникам необходимо понять психологию гостя, его желания и выстраивать

разговор относительно предпочтений собеседника. Поэтому в стандартах телефонного этикета не стоит прописывать для сотрудников фразы, которые необходимо говорить, и их строгую последовательность. В противном случае будет чувствоваться, что сотрудник лишь машинально повторяет заученные стандарты, что может оттолкнуть гостя. Необходимо проявлять внимание к гостю, желание понять его просьбу или предпочтения. Однако существуют выражения, которых стоит избегать в телефонном разговоре, представленные в Приложении А.

Безусловно в процессе обслуживания могут возникать конфликтные ситуации. Это могут быть разногласия гостя с любым сотрудником гостиницы, проблема с потреблением услуги или иные ситуации, произошедшие в коллективе, однако работникам необходимо уметь сглаживать любые конфликтные ситуации, особенно если конфликт произошел по вине сотрудников [59].

Для того, чтобы создать благоприятный психологический климат в коллективе необходимо обеспечить соблюдение следующих условий:

- адекватное восприятие сотрудниками деловой критики;
- возможность свободного выражения мнения в вопросах, касающихся всего коллектива;
- отсутствие давления руководителей на подчиненных в условиях принятия значимых решений;
- признание сотрудниками деловых отношений, построенных на взаимных правах и обязанностях работников и руководства;
- информированность сотрудников о задачах коллектива и состоянии дел при их выполнении.

В этих условиях каждый работник сможет почувствовать свою важность и принадлежность к команде, высокую степень включенности и взаимопомощи в сложных ситуациях. Благоприятный психологический климат в коллективе помогает избежать конфликтов между сотрудниками, что способствует стабильной работе и максимально возможному уровню сервиса.

Однако, учитывая человеческий фактор, мы можем сказать, что полное избегание конфликтов невозможно. Если сложилась такая ситуация, руководителю необходимо:

- выяснить причины конфликта и затронутые интересы сторон;
- установить повод возникновения и истинную причину конфликта;
- выявить истинные противоречия и отделить от них эмоциональные факторы;
- определить связан ли конфликт с работой, или направлен на выяснение личных отношений;
- определить степень объективности конфликта, активную и пассивную сторону, а также цели инициатора конфликта и его участников;
- обозначить способы выхода из конфликта, при необходимости наказать инициаторов конфликтной ситуации, препятствующей работе сотрудников [59].

Что касается сотрудников, для того, чтобы не создавать конфликтных ситуаций и обеспечивать слаженное непрерывное обслуживание гостя, необходимо преодолевать эгоизм, сдерживать агрессию, научиться слушать и слышать друг друга, а также проявлять интерес и делать как можно больше благожелательных посылов.

Обслуживание в гостинице должно быть направлено на максимальное удовлетворение желаний потребителя. Гости должны покидать гостиницу довольными, отдохнувшими и в хорошем настроении, уверенными, что их ждут и им рады в этой гостинице. Для этого персонал должен общаться с гостями, узнавать все ли было хорошо во время их пребывания в гостинице. Однако не всегда гости рассказывают свои недовольства и переживания сотрудникам, зачастую недовольные гости просто уходят. Если гость все же решил высказать свое недовольство, важно его выслушать и поблагодарить за обратную связь. Плохие отзывы гостей помогают гостинице понять свои недочеты, которые необходимо исправить и совершенствовать процесс обслуживания [59].

Если гость хочет высказать жалобу сотруднику необходимо:

- оставить все свои дела и внимательно, участливо выслушать гостя;
- повторить жалобу, чтобы гость убедился, что его услышали и правильно поняли;
- в разговоре не допускать жестов, выражающих нетерпение, не вступать в спор, а также по возможности обращаться к гостю по имени;
- извиниться и успокоить гостя;
- принять претензии гостя и поблагодарить за замечания, за то, что обратил внимание на проблему;
- убедить гостя в том, что соответствующие меры будут приняты и приступить к решению проблемы;
- не давать гостю ложных обещаний, решить вопрос не более чем за 24 часа [53].

Данные правила помогут сотруднику сохранять спокойствие самому и успокоить гостя, а также продемонстрировать свое неравнодушие и желание решить его проблему. Важно предложить гостю решение проблемы, а не просто выслушать и попроситься с ним. Однако есть гости, которые могут быть не согласны с предложенным решением и оставаться недовольными. В таком случае необходимо не принуждать гостя к своему варианту, а поинтересоваться у него, какое решение он хотел бы видеть, чтобы показать важность этого гостя и его претензий для гостиницы.

Жалобы и отзывы гостей – главный инструмент управления качеством услуг в гостинице. Поэтому необходимо уделять внимание обучению персонала работе с гостями и их жалобами. В отелях сети Marriott, например, существует своя технология работы с жалобами, записанная простым алгоритмом «LEARN»:

- L (listen) – выслушай;
- E (empathize) – сочувствуй;
- A (apologize) – извинись;
- R (react) – предложи решение проблемы;

– N (notify) – сообщи о решении.

В данном алгоритме указан важный момент – после решения проблемы необходимо сообщить гостю о том, какие меры были приняты и какой результат имеется. Это даст ему понять, что персонал действительно принял и решил проблему, а не просто выслушал гостя для отчетности.

Важным стандартом в гостинице является стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях (ЧС), так как руководство и сотрудники гостиницы несут ответственность за безопасность жизни каждого гостя и своих коллег. Поэтому все сотрудники должны обязательно знать и соблюдать правила поведения в ЧС. В случае обнаружения персоналом гостиницы подозрительного предмета, необходимо:

1. Не подходить к предмету, не трогать и не сдвигать его с места, чтобы не спровоцировать взрыв.

2. Если поблизости есть люди, необходимо отвести их на безопасное расстояние под предлогом неисправной проводки или системы пожаротушения, чтобы не вызвать паники.

3. Незамедлительно позвонить по проводному телефону на пост охраны и сообщить о подозрительном предмете. При этом необходимо использовать разработанную с целью не вызывать паники систему кодов для экстренных сообщений. Запрещается пользоваться радиосвязью и мобильными телефонами на расстоянии менее 10 метров от подозрительного предмета.

4. Если сотрудники охраны обнаружили подозрительный предмет, они должны сообщить в полицию и оповестить руководство компании.

5. Обязательно необходимо запомнить и записать время обнаружения подозрительного предмета.

6. Во время подготовки к эвакуации гостей, необходимо перекрыть доступ в зону, где был обнаружен подозрительный предмет, спланировать и проверить маршруты, а также точку сбора на наличие подозрительных предметов [53].

Кроме того, важно понимать, что у персонала гостиницы, где был обнаружен подозрительный предмет, очень мало времени для эвакуации и нет специалистов-взрывотехников, поэтому никто не вправе давать указания на изучение подозрительного предмета. Главная задача сотрудников – спасти и обеспечить безопасность жизни гостей.

Помимо общих стандартов обслуживания в гостинице каждое подразделение должно иметь свои стандарты поведения и обслуживания, в которых будут прописаны особенности работы именно этой службы и категорий специалистов. Данные стандарты подробно описывают последовательность действий при обслуживании гостя на всех этапах.

1.2.2 Стандарты обслуживания основных служб гостиницы

Рассмотрим стандарты обслуживания главных служб, осуществляющих основное взаимодействие с гостями в малых гостиницах. Так, служба приема и размещения является одной из главных точек соприкосновения, по которой оценивается вся гостиница. Негативные впечатления гостя от этой службы могут перейти в отрицание гостиницы в дальнейшем.

В функции службы приема и размещения входит:

- продажа номерного фонда, регистрация гостей, распределение номеров;
- обработка заказов на бронирование, в случае отсутствия службы бронирования;
- координация всех видов обслуживания гостей;
- обеспечение гостей актуальной и достоверной информацией о гостинице и иной интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы данными об использовании номерного фонда;
- подготовка и выдача счетов за предоставленные услуги и осуществление расчетов с гостями.

На стойке регистрации всегда должна находиться точная информация о резервировании номера (стоимость и тип номера, возможности номера и способ оплаты). Кроме того, существует условное разделение стойки на три секции: регистрация, кассовые операции, информация и почта. Также в гостиничной практике сложилось, что размеры стойки регистрации составляют 1,1 м в высоту и 0,7-0,8 м в ширину. Длина стойки зависит от количества выполняемых операций и количества номеров в гостинице. Кроме того, стойка должна быть оборудована для приема и обслуживания гостей с ограниченными возможностями [59].

Работа службы приема и размещения связана с работой службы обслуживания номеров. Основной задачей хозяйственной службы является поддержание в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, а также прилегающих к гостинице территорий. Служба обслуживания номеров занимается:

- подготовкой номеров к размещению гостя по стандарту, соответствующему категории гостиницы;
- уборкой номеров, коридоров, холлов, подсобных помещений номерного фонда;
- контролем наличия необходимых аксессуаров, согласно стандарту, в каждом номере;
- подготовкой занятых номеров к ночному отдыху гостей.

Сотрудники службы получают информацию о состоянии номеров из компьютера, от службы приема и размещения, и распределяют работу между горничными и уборщиками помещений. После окончания уборки старший сотрудник службы проверяет качество уборки номера и заносит данные о его состоянии в компьютер.

ГОСТ Р 54603 – 2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» содержит перечень знаний и умений, которыми должны владеть сотрудники каждой службы гостиничного предприятия. В Приложении Б указаны квалификационные требования для сотрудников службы

приема и размещения и службы хозяйственного обеспечения. Знания и умения, прописанные в данном государственном стандарте, затрагивают все аспекты деятельности сотрудников каждой службы, а также трудовых функций сотрудников. На основании данных квалификационных требований разрабатываются должностные инструкции для каждого сотрудника, которые в следствие служат основой стандартов обслуживания [14].

Трудовые функции сотрудников отражены в профессиональных стандартах, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 659н от 5 сентября 2017 года «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»», а также Приказом № 657н от 5 сентября 2017 года «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»».

Согласно данным профессиональным стандартам в трудовые функции администратора гостиницы входят:

- предоставление информации гостям о гостиничном комплексе, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс;
- выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса и населенного пункта, в котором он расположен;
- встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс;
- учет заказов гостей гостиничного комплекса;
- регистрация выезда гостей гостиничного комплекса [7].

Трудовые функции горничной гостиницы включают:

- текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов;
- уборку номерного фонда гостиничных комплексов после выезда гостей;
- генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов [8].

Функции планирования и контроля работы горничных лежат на старшей горничной или на руководителе/менеджере хозяйственной службы:

- получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов;
- планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов;
- контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов [8].

Кроме того, в вышеуказанном профессиональном стандарте описаны трудовые действия для каждой трудовой функции сотрудника, а также необходимые для каждой функции знания и умения.

Как мы видим, стандарты в гостинице могут содержать общие правила поведения персонала или определенную последовательность его действий в процессе обслуживания гостя. Однако все стандарты, как общие, так и стандарты служб и подразделений описаны в общем виде, так как каждая гостиница должна разрабатывать и внедрять в работу стандарты, написанные с учетом своей организационной структуры и особенностей функционирования. Кроме того, не стоит устанавливать в стандартах четкие фразы и их последовательность в общении с гостем. В обслуживании сотрудники должны применять индивидуальный подход с учетом психологии и эмоционального состояния гостя. Поэтому важно понимать, что стандарты обслуживания для персонала - это технологии процессов обслуживания, которые вводятся в ранг «обязательных» для эффективности работы, а также как план действий для сотрудников в различных стрессовых ситуациях.

Таким образом профессиональные стандарты – необходимая часть управления гостиничным предприятием. Стандарты обслуживания помогают обеспечить отлаженную непрерывную работу персонала, быстрое и внимательное обслуживание, а также максимальное удовлетворение гостей качеством предоставляемых услуг. Знание правил поведения, внешнего вида, общения с гостем, а также умелое их применение позволяют сотрудникам показать уровень своего профессионализма и надежности, заинтересованности в помощи гостю. Рассмотрим далее, что же такое качество гостиничных услуг с

точки зрения потребителей, как оно влияет на способность гостиниц выживать на рынке услуг, а также, каким образом наличие стандартов в гостинице помогает повысить качество и конкурентоспособность гостиничного предприятия.

1.3 Влияние стандартов на качество и конкурентоспособность гостиничных предприятий

Главная задача предприятий, предоставляющих качественное обслуживание - обеспечить соответствие услуг международным стандартам качества ИСО (ISO). Согласно стандарту, ГОСТ Р ИСО 9000 качество продукции или услуг определяется способностью удовлетворять потребности потребителей и непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. Качество продукции и услуг – это не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но и воспринимаемая для потребителя ценность и выгода [15].

Качество побуждает потребителя сделать тот или иной выбор продукта или услуги, а также влияет на решение гостя воспользоваться услугами определенного отеля, среди отелей конкурентов. Таким образом, между качеством и успешной реализацией гостиничных услуг существует определенная зависимость, так как ухудшение качества приводит к потере гостя, а улучшение – к его привлечению.

Качество гостиничных услуг – это правильно и максимально точно определенные потребности гостей предприятия. Кроме того, что услуги должны соответствовать потребностям потребителей, вся система обслуживания должна быть выстроена таким образом, чтобы обеспечивать и хорошие отношения персонала, и комфорт для гостей. Качество гостиничных услуг можно также определить, как постоянство, то есть многократное предоставление услуг на одном и том же уровне [19].

Кроме того, качество гостиничных услуг можно рассматривать через такие аспекты, как технический, функциональный и этический (Таблица 6).

Таблица 6 – Основные категории качества гостиничных услуг

Аспект качества	Характеристика
Техническое качество	– заключается в результате, с которым остается гость после взаимодействия с персоналом гостиницы, то есть материальные составляющие услуги (предоставленный номер, поданный завтрак)
Функциональное качество	– форма самого процесса оказания услуги, то есть как она предоставляется гостю
Этическое (общественное) качество	– связано с обеспечением безопасности услуги, как для жизни и здоровья потребителей, так и для окружающей среды

Источник: [36]

Задача гостиниц и других средств размещения состоит в постоянном поддержании качества обслуживания на должном уровне, а также своевременном выявлении и устранении недостатков в предоставлении гостиничных услуг и разработке грамотной стратегии обслуживания. Качество здесь подразумевает соответствие гостиничных услуг, установленным мировым, российским и региональным стандартам. Кроме того, предприятия могут разрабатывать свои стандарты обслуживания, опирающиеся на вышеуказанные стандарты качества. Таким образом, стандарты, а также их соблюдение, являются одним из критериев качественного обслуживания.

Главный критерий оценки качества полученных потребителем гостиничных услуг – это степень его удовлетворенности услугой или обслуживанием, соответствие его ожиданиям. А степень удовлетворенности в свою очередь определяется желанием вернуться в гостиницу еще раз, посоветовать данную услугу или гостиницу друзьям и знакомым. Повышение уровня качества гостиничных услуг привлекает в гостиницу новых

потребителей, а значит, повышается и конкурентоспособность гостиничного предприятия на рынке.

Конкурентоспособность предприятия свидетельствует об эффективности работы данного предприятия и востребованности его продукции или услуг. В общем смысле конкурентоспособность предприятия – это обладание потребительскими и стоимостными свойствами, которые создают преимущества для данного предприятия. Однако принято разделять конкурентоспособность предприятия и конкурентоспособность услуг [19].

Под конкурентоспособностью услуг понимают совокупность свойств и характеристик услуг, позволяющая эффективнее удовлетворять потребителей по сравнению с аналогичными услугами-конкурентами, удовлетворяющими те же потребности, представленными на рынке. Основная характеристика услуги здесь – способность максимально точно удовлетворять потребности потребителей, по сравнению с услугами конкурентов [21].

Конкурентоспособность услуг определяется лишь при сравнении ее свойств с услугами предприятий-конкурентов. Поэтому конкурентоспособность понятие относительное и не свидетельствует о постоянном качестве услуг. Таким образом, предприятиям следует постоянно сравнивать свои услуги с услугами конкурентных предприятий на рынке и совершенствовать их для наиболее полного удовлетворения желаний потребителя.

Однако сравнительное конкурентное преимущество предприятия и его услуг зависит не только от усилий предприятия, но и от внешних факторов, таких как политика и экономика в стране и регионе. При этом, внешние факторы имеют достаточно сильное, иногда ограничивающее, влияние на конкурентоспособность услуг [48].

Рассматривая конкурентоспособность услуг индустрии гостеприимства необходимо учитывать их особенности и отличительные черты, представленные в таблице 7.

Таблица 7 - Особенности гостиничных услуг

Отличительная черта гостиничных услуг	Характеристика
Процесс исполнения услуги происходит не одновременно с ее потреблением	В гостинице существует ряд услуг, не предполагающих наличие гостя, например, процесс уборки и подготовки номера к заселению не предполагает наличие гостя и происходит не одновременно с продажей этого номера гостю
Ненакапливаемость	Гостиничные номера, предлагаемые потребителям и неиспользованные сегодня, не могут быть проданы гостям завтра
Неоднородность и непостоянство гостиничных услуг	Определяющим фактором, влияющим на качество обслуживания, является человеческий фактор. В гостиничном бизнесе людей нельзя заменить автоматикой полностью, поэтому на предприятиях существуют правила и стандарты обслуживания и поведения персонала для более четкой стандартизации процесса предоставления услуг
Большое влияние сезонного спроса	Сезонность оказывает воздействие на загрузку гостиниц в разное время года, а также будние и выходные дни, что в свою очередь сказывается на эффективности работы предприятий.

Источник: [19]

Конкурентоспособность гостиничных услуг также определяется степенью проникновения гостиниц в отрасль международных гостиничных сетей, а также развитием отечественных сетей. Главным направлением формирования конкурентных преимуществ гостиницы является предоставление услуг, способных удовлетворять и предвосхищать ожидания гостей и соответствующих более высокому уровню качества, чем услуги предприятий конкурентов. В таблице 8 представлены факторы, которые тем или иным образом могут повлиять на конкурентоспособность предприятия.

Таблица 8 – Факторы, влияющие на конкурентоспособность гостиниц

Характеризующие предприятие	Характеризующие услугу	Характеризующие обслуживание	Характеризующие маркетинг
Репутация гостиницы	Цена услуги	Комплексность услуг	Ценовая политика
Кадровый потенциал	Категория гостиницы	Этика и культура обслуживания	Коммуникационная политика
Финансовое состояние	Структура и состояние номерного фонда	Организация бронирования	Ассортиментная политика
Организация управления	Качество инженерно-технического обеспечения услуги	Организация приема и размещения	Сбытовая политика
Месторасположение	Экологичность услуги	Организация расчетов с клиентами	Брэндинг территории
Качество услуг	Безопасность услуги	Соблюдение стандартов обслуживания	Имидж гостиницы
Инновации	Новые услуги	Новая технология обслуживания	Новые методы продаж

Источник [61]

Среди факторов, характеризующих предприятие, качество предоставляемых услуг является самым важным фактором, влияющим на конкурентоспособность гостиничных предприятий. Именно предоставление качественной услуги заставит гостя вернуться в гостиницу снова и выбрать именно ее среди других предприятий на рынке услуг. Обеспечение должного уровня качества услуг достигается соответствием гостиничных услуг международным стандартам качества ИСО 9000.

Кроме того, определяющим для потребителей является такой фактор, характеризующий непосредственно услугу, как цена услуги. Цена услуг безусловно должна соответствовать качеству потребленных услуг, что для некоторых регионов России не характерно, по причине высокого влияния сезонности на предприятия гостиничного бизнеса. Для установления оптимальной цены, которая бы устраивала как исполнителя, так и потребителя

услуг, а также была конкурентоспособной и привлекала гостей необходимо провести анализ ценовой политики гостиниц-конкурентов на аналогичные услуги. Исходом такого анализа могут быть установление цены ниже цен конкурентов и установление цены на уровне цен конкурентов.

Анализируя факторы, характеризующие обслуживание, нужно выделить этику и культуру обслуживания, так как человеческий фактор присутствующий практически во всех услугах, предоставляемых гостиницами, определяет настроение потребителя и его впечатление о качестве услуг и всей гостинице в целом. Как бы чисто не был убран номер, как бы вкусно не кормили в ресторане гостиницы, грубое или безразличное обслуживание со стороны персонала может перечеркнуть все ранее полученные положительные впечатления гостя. Однако стоит обратить внимание и на соблюдение стандартов обслуживания, так как это напрямую связано с качеством предлагаемых услуг, как было сказано ранее. Кроме того, соответствие международным и соблюдение корпоративных стандартов создает определенный имидж и репутацию гостиницы в глазах потенциальных гостей.

В последней группе факторов наиболее значимый для потребителей – имидж гостиницы. В зарубежной литературе имидж определяется как образ фирмы в глазах отдельных людей и общества в целом. Работа по созданию положительного имиджа гостиницы – это вся система ее деятельности. В результате имидж определяется ценой, качеством услуг, историей гостиницы, а также рекламой. Имидж также включает фирменный стиль гостиницы, который помогает потребителю ориентироваться в большом потоке информации растущего числа средств размещения и вызывает у него подсознательное положительное отношение к гостинице.

Таким образом, мы видим, что для потребителя гостиничных услуг качество предоставляемых услуг и обслуживания является главным показателем, формирующим его отношение к выбранной гостинице. В данном случае, качество – это постоянство, в котором гость должен быть уверен. Выбирая гостиницу турист должен без сомнений знать, какой уровень сервиса его

ожидает. Составляющими качественного обслуживания являются безопасность и постоянство оказываемых услуг, внешний вид обслуживающего персонала, этика работы с гостями и выполнение всех обещаний гостю. Задача гостиниц здесь заключается в постоянном поддержании и обеспечении должного уровня качества и, конечно, в предвосхищении желаний и потребностей гостей, что и будет свидетельствовать о высоком уровне сервиса и качества предоставляемых услуг.

Применение в гостинице стандартов обслуживания – главный инструмент в построении системы качества. Невозможно требовать от персонала высокого качества в обслуживании гостей, если сотрудники не имеют представления о том, какие требования к обслуживанию гостей предъявляются. Под стандартами обслуживания понимается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом, обеспечивающих максимальное удовлетворение потребностей гостей [23].

Главные элементы системы качества в гостинице:

- эффективное управление предприятием на основе маркетинговых исследований - учёт потребительских потребностей и интересов общества при создании гостиничного продукта и нововведений, а также обеспечение конкурентоспособности предприятия;
- создание корпоративной культуры - системы ценностей и убеждений, разделяемых всеми сотрудниками, коллективное сознание и менталитет организации. Корпоративная культура помогает регулировать отношения между сотрудниками и гостями, а также формирует у персонала чувство цели и преданности организации;
- внедрение стандартов технического качества обслуживания - приведение гостиницы в соответствие с отраслевыми стандартами, составление «паспорта гостиницы»;
- внедрение стандартов функционального качества обслуживания - описание квалификационных требований к персоналу, должностных инструкций и технологии производственных процессов. Нормативное описание

производится по каждому подразделению на основании технического паспорта гостиницы и ее классификации, должностей работников и их обязанностей. Кроме того, функциональные стандарты предполагают введение нормированного труда, справедливой оценки и мотивации труда, а также входной и выходной контроль качества [49].

Для того, чтобы построить систему качества на предприятии необходимо создать стандарты или регламенты, которые будут содержать характеристику основных бизнес-процессов, связанных с обслуживанием гостя. После чего следует провести обучение сотрудников, и контролировать соблюдение разработанных стандартов. Основными причинами проблем с качеством сервиса в гостиницах России являются:

- незнание внутренних правил обслуживания;
- неценное значение системы обучения в гостинице;
- неудовлетворительные условия труда;
- высокая текучесть кадров [46].

Таким образом, мы видим, что стандартизация деятельности гостиничных предприятий – важная составляющая качественного обслуживания и успешной, прибыльной работы гостиниц. Безусловно, на качество услуг в гостинице влияет множество факторов, однако именно знание и соблюдение сотрудниками стандартов и регламентов предприятия главным образом обеспечивает стабильный требуемый потребителями уровень качества и отлаженную бесперебойную работу предприятия. Более того, стандартизация гостиничной деятельности обеспечивает безопасное потребление услуг и защиту потребителя. А в условиях популярности малых средств размещения и высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг, достигаемый с помощью стандартизации уровень качества предоставляемых услуг помогает малым предприятиям значительно повысить свою привлекательность для гостей, а значит и способность выживать в обострившейся конкурентной борьбе.

2 Изучение стандартизации в малых гостиницах Владивостока

2.1 Характеристика гостиницы «Фонтанка» как объекта стандартизации

Состояние и развитие гостиничного бизнеса во Владивостоке может быть изучено и представлено с помощью статистических аналитических оценок и результатов. Для этого обратимся к статистическому сборнику «Индустрия гостеприимства в Приморском крае» за 2016 год, который содержит статистические данные о коллективных средствах размещения, номерном фонде предприятий, а также о количестве размещенных лиц. Рассмотрим некоторые из них (Таблица 9).

Таблица 9 - Основные показатели деятельности КСР Приморского Края в 2016 году

Перечень показателей	Все КСР	Гостиницы и аналогичные средства размещения	Доля КСР общего назначения, %	Специализированные средства размещения
Число организаций, единиц	364	263	72	101
Число номеров (комнат), единиц	14909	8771	59	6138
Число мест(коек) в месяц максимального развертывания, единиц	39460	22169	56	17291
Число ночевочек, единиц	3328082	1809074	54	1519008
Численность размещенных лиц, человек	1054452	884661	84	169791
Доходы от предоставляемых услуг, тыс. рублей	5277676,6	3844237	73	1433439,6

Источник: [35]

По данным таблицы 9 видно, что гостиницы являются репрезентативной выборкой и составляют большую часть КСР в Приморском крае (доля гостиниц составляет 72 %). Это свидетельствует о популярности гостиниц среди других средств размещения у туристов, а также о высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг Приморского края. Кроме того, можно сделать вывод, что доходы от предоставляемых услуг именно гостиниц составляют большую часть доходов от услуг КСР (73%), а также оказывают положительное влияние на экономику Приморского края [35].

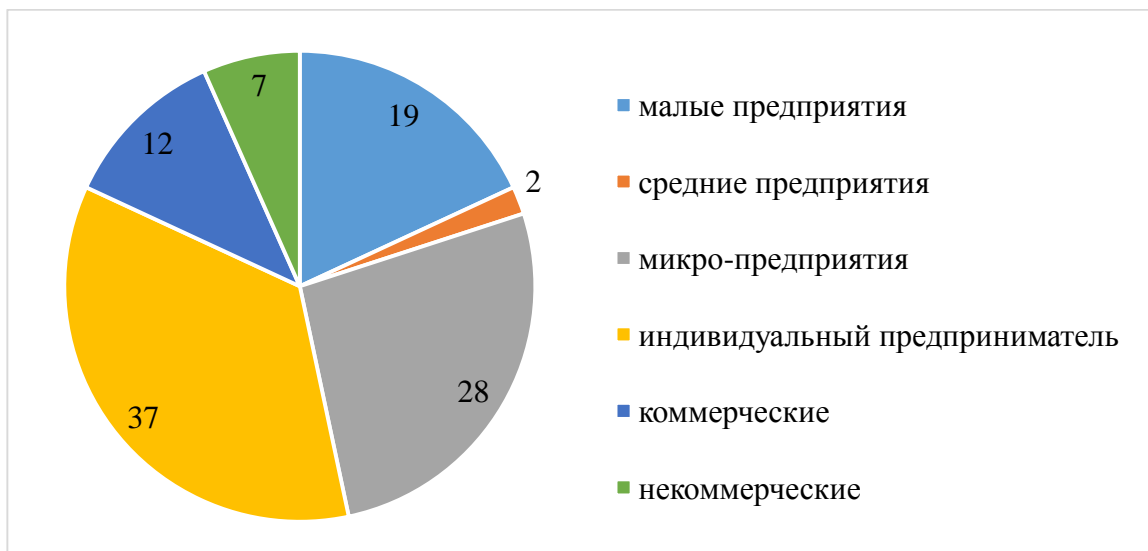
Что касается структуры рынка гостиничных услуг в Приморском крае, наибольшую часть составляют гостиницы – более 60% от всех средств размещения (Рисунок 2).



Источник: составлено автором на основании [35]

Рисунок 2 - Структура рынка гостиничных услуг в Приморском крае

При этом, можно выделить следующие типы предприятий, представленные на рисунке 3. Как мы видим из диаграммы, большинство гостиниц – малые и микро - предприятия, однако наибольшее количество предприятий зарегистрированы как индивидуальные предприниматели – 37% от общего числа предприятий. В сумме малые и микро-предприятия составляют 47%. Таким образом, исходя из данных статистического сборника, мы можем сделать вывод, что малое предпринимательство активно развивается и в Приморском крае [35].



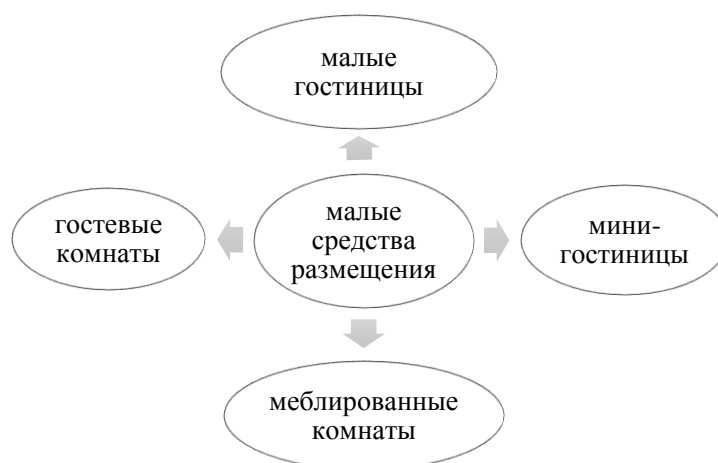
Источник: составлено автором на основании [35]

Рисунок 3 – Коллективные средства размещения общего назначения Приморского края по типам предприятий в 2016 году, %

На сегодняшний день в международном законодательстве нет определенных норм, которые классифицировали бы гостиницы по размеру номерного фонда. В практике гостиничного бизнеса можно встретить следующую классификацию средств размещения:

- малые (до 50 номеров);
- средние (от 151-300 номеров);
- крупные (от 301-600 номеров);
- гиганты (более 600 номеров) [13].

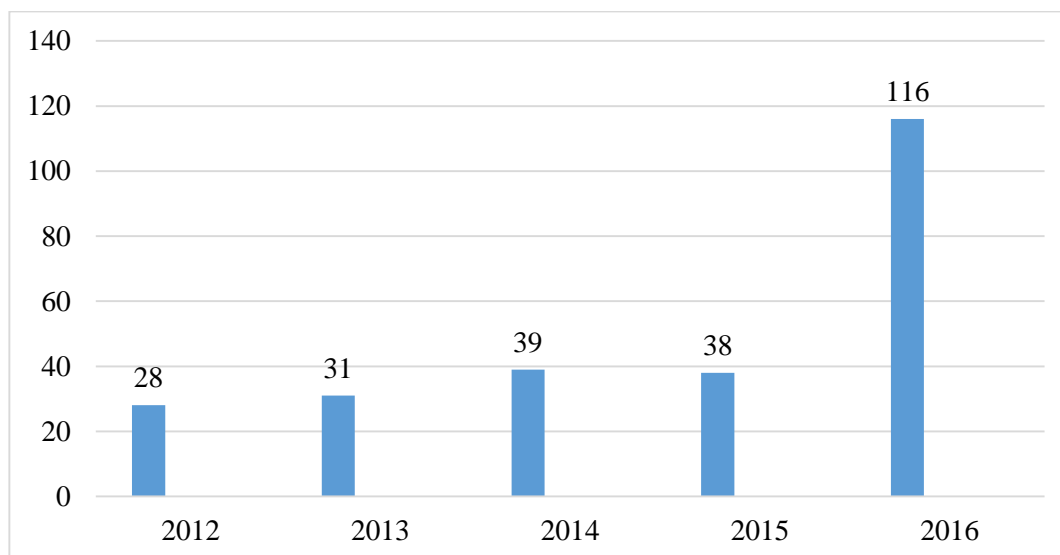
В России ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования» определяет малое средство размещения как помещения, используемые организациями различных правовых форм, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, оборудованные для предоставления услуг размещения с номерным фондом не более 50 номеров [13]. При этом, малая гостиница согласно вышеуказанному ГОСТу – это малое средство размещения с номерным фондом от 16 до 50 номеров, а мини-гостиница – от 5 до 15 номеров. В данном стандарте также приведена классификация малых средств размещения, представленная на рисунке 4.



Источник: [13]

Рисунок 4 - Классификация малых средств размещения

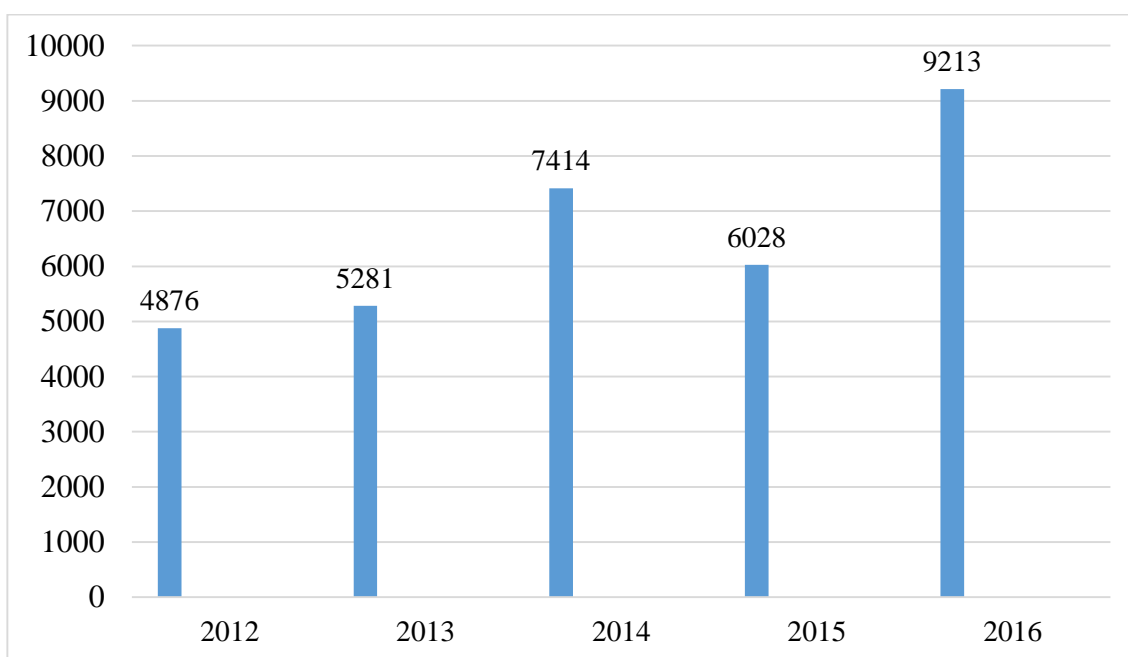
Из других таблиц сборника мы выяснили, что большая часть гостиниц приходится на город Владивосток – 116 гостиниц из 263 предприятий Приморского края. В течение анализируемого периода можно наблюдать рост числа предприятий, а в период с 2015 по 2016 гг. число гостиниц возросло в 3 раза (Рисунок 5). Это свидетельствует об ожесточении конкуренции на рынке гостиничных услуг Владивостока, а также о достаточно устойчивом развитии индустрии гостеприимства и стремительном развитии потенциала Владивостока для туризма [35].



Источник: составлено автором на основании [35]

Рисунок 5 - Количество гостиниц г. Владивосток

Кроме того, Владивосток показывает наибольшую туристскую емкость в крае, то есть максимальное количество туристов, которых гостиницы города смогут разместить. При этом число койко-мест увеличилось в 1,5 раза с 2012 по 2016 годы, что является положительной тенденцией и свидетельствует об увеличении максимальной туристской емкости города (Рисунок 6). На графике мы можем увидеть, что, не смотря на сокращение числа мест в 2015 году, за анализируемый период туристская емкость Владивостока стабильно повышается [35].



Источник: составлено автором на основании [35]

Рисунок 6 – Количество мест в месяц максимального развертывания в гостиницах Владивостока

Однако вывод о состоянии гостиничного бизнеса Приморского края и города Владивосток можно сделать только после расчета главного показателя – эффективности работы гостиничных предприятий. В таблице 10 представлены данные о затратах и доходах КСР Приморского края, а также рассчитаны прибыль и эффективность работы гостиниц.

По данным таблицы можно сделать вывод, что наблюдается увеличение прибыли предприятий почти в 3 раза, а эффективность работы гостиниц с 2012 по 2016 годы увеличилась более чем в 1,5 раза. Однако, не смотря на тенденцию к повышению, эффективность работы гостиниц Приморского края – крайне

низкая. Это может быть обусловлено высоким влиянием сезонности, а также недостаточным развитием материальной и сервисной составляющей гостиничных услуг.

Таблица 10 – Эффективность работы гостиничных предприятий Приморского края

Показатели	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Доходы, тыс. руб	2300707	2538105	2661643	2878733	4342189
Базисный темп роста, %					189
Затраты, тыс. руб	2024791	2127047	2217360	2552931	3533106
Базисный темп роста, %					123
Прибыль, тыс. руб	275916	411058	444283	325803	809083
Базисный темп роста, %					293
Эффективность, %	14	19	20	13	23
Базисный темп роста, %					168

Источник: составлено автором на основании данных [35]

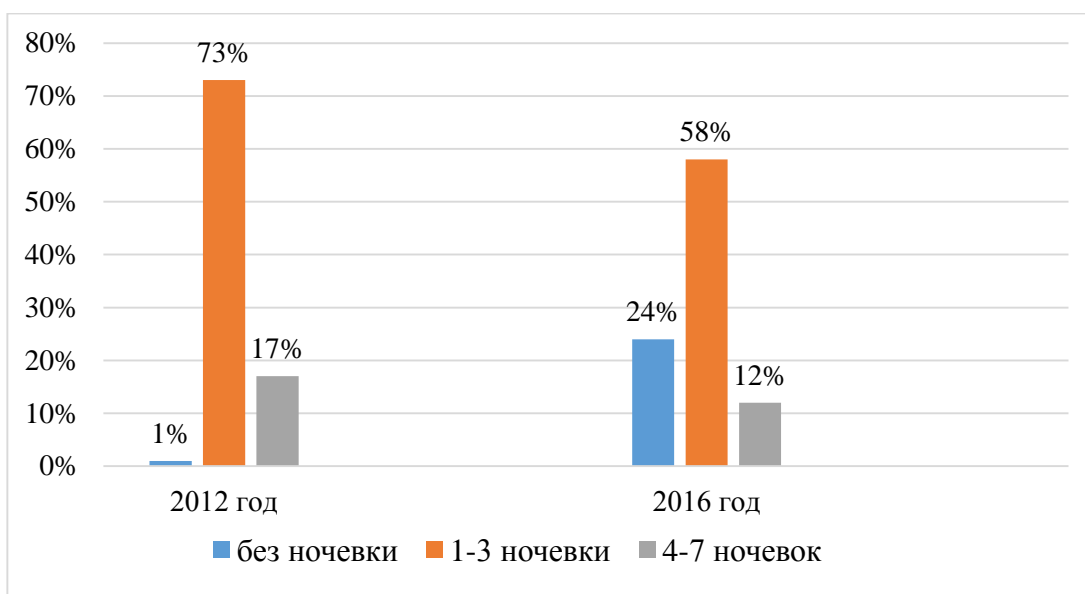
Кроме того, рост затрат на предоставление услуг влечет за собой установление высокой цены на эти услуги. Это позволяет предприятиям повысить доходность, чтобы обеспечить бюджет на весь год. Однако такой путь приводит к несоответствию цены качеству предлагаемых услуг. Поэтому главная задача руководства КСР общего назначения Приморского края - поиск путей преодоления влияния сезонности, а также способы привлечения гостей круглый год, с помощью специальных предложений и программ, новых дополнительных платных и бесплатных услуг, а также с помощью внедрения инноваций. Таким образом, можно сделать вывод, что номерной фонд гостиниц используется крайне неэффективно. А значит большую часть года гостиницы пустуют, и, следовательно, не имеют доходов и не развиваются. Поэтому необходимо повышать привлекательность города для туристов не только в летний сезон, но

и в течение всего года, а также создавать для туристов максимально комфортные условия пребывания в гостиницах.

Мощным толчком для развития гостиничной индустрии во Владивостоке стал саммит АТЭС, проведенный в 2012 году. Многие гостиницы совершенствовали материально-техническую базу, а также были введены в эксплуатацию гостиничные комплексы кампуса ДВФУ, рассчитанные на 1200 номеров. После проведения саммита в крае начал активно развиваться деловой туризм. В городе стали регулярно проводить масштабные международные мероприятия, которые оказывают определенное влияние и задают вектор развития индустрии гостеприимства [17]. Однако, существенным недостатком индустрии гостеприимства в крае и городе является отсутствие международных гостиничных сетей. Международные операторы могут создавать на рынке гостиничных услуг здоровую конкуренцию, вследствие, которой местные гостиницы приобретают новые стандарты и совершенствуют технологии. К проведению саммита АТЭС-2012 во Владивостоке было приурочено строительство двух отелей международной гостиничной сети «Hyatt», однако в настоящее время эти гостиницы все еще не введены в эксплуатацию. Известные международные гостиничные сети могут способствовать привлечению деловых туристов на более продолжительный срок пребывания, так как предлагают бизнесменам привычный высокий уровень обслуживания и комфорта, который они предпочитают в других городах.

В настоящее время во Владивостоке наблюдается низкая продолжительность пребывания туристов (Рисунок 7). Как мы можем видеть на графике, показатели в 2012 и в 2016 годах существенно отличаются. Наблюдается значительное сокращение числа туристов, проживающих в гостиницах до 3 ночей и высокий рост туристов, которые не останавливаются в гостинице на ночь. В 2016 году более 50% туристов останавливаются в гостиницах лишь на 1-3 ночевки, и более 20% не останавливаются в гостиницах вообще. Безусловно, такие изменения оказывают негативное влияние на эффективность работы гостиничных предприятий Приморского края. Такая

непривлекательность гостиниц может быть связана с состоянием гостиничных комплексов и номерного фонда, а также предлагаемый туристам гостиничный продукт [35].



Источник: составлено автором на основании [35]

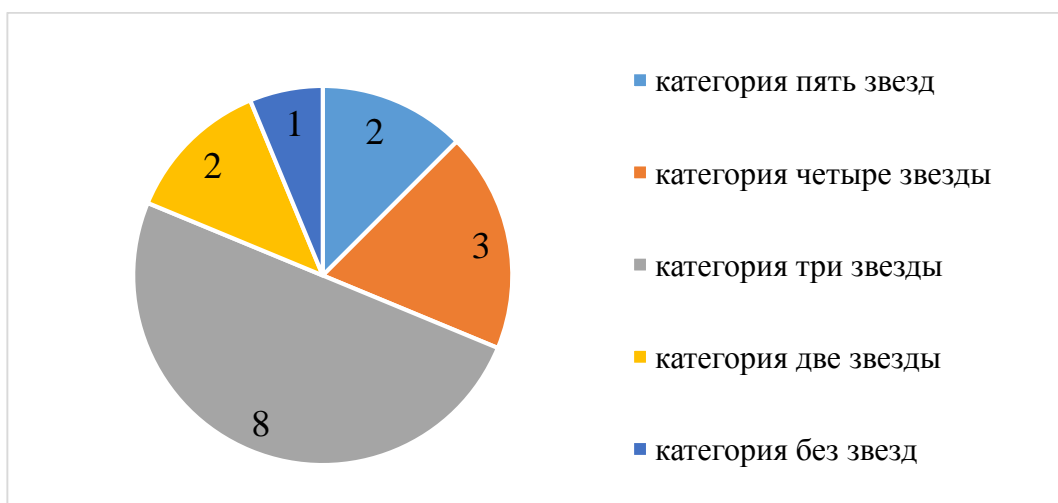
Рисунок 7 - Продолжительность пребывания туристов в гостиницах Приморского края

Большинство гостиниц Владивостока имеют небольшой номерной фонд (до 100 номеров) и ориентированы на обслуживание деловых туристов. В городе отсутствуют, к примеру, такие категории гостиниц, как курортные, апартаменты, конгресс-центры. В основном, рынок гостиничных услуг Владивостока представлен гостиницами эконом-класса. Этот сегмент, по свидетельству специалистов образовательного института Американской ассоциации отелей и мотелей, является растущим в мировой индустрии гостеприимства, ведь большая часть людей путешествует, располагая ограниченными средствами.

Кроме того, почти все гостиницы Владивостока имеют независимый статус, то есть не входят в состав гостиничных сетей. Единственная сеть гостиниц, представленная в Приморской столице – крупнейшая сеть в России по номерному фонду, ставшая международной - Азимут. Данная сеть представлена во Владивостоке двумя отелями: «Амурский залив» и «Владивосток».

Основной сегмент потребителей услуг гостиниц Владивостока – бизнесмены и семейные туристы. Как и во всей России здесь развиваются малые

средства размещения, которые становятся все более популярными среди туристов. Однако далеко не все гостиничные предприятия Владивостока предоставляют качественные услуги и сервис. Рассмотрим гостиницы, которые прошли добровольную классификацию средств размещения или подтвердили свою звездность, а значит предоставляют соответствующие стандартам услуги и обслуживание (Рисунок 8) [24].



Источник: составлено автором на основании [24]

Рисунок 8 - Структура категорийных гостиниц Владивостока, единиц

Как мы видим из рисунка 8, на рынке гостиничных услуг Владивостока лишь 16 средств размещения имеют установленную специальными органами категорию, всего 2 гостиницы из которых имеют категорию «пять звезд». Такую высокую категорию получили бизнес-гостиница Hyundai, управляемая брендом Lotte, а также гостиница развлекательного комплекса Tigre de cristal. Наибольшая доля категорийных гостиниц – категория «три звезды». Большинство гостиниц, которые прошли добровольную классификацию во Владивостоке имеют категорию «три звезды» - 50% категорийных гостиниц.

Во Владивостоке классификацией гостиницы занимаются следующие уполномоченные органы:

- ООО «Приморский центр сертификации» (проводил экспертизу для отеля «Хёндэ»);
- Центр экспертизы и качества «Курорт-консалтинг» (присваивал «звезды» Tigre de Cristal Hotel&Resort);

– ООО «ПромСтандарт» и «Союзэкспертиза» Торгово-Промышленной Палаты РФ, которая проводила экспертизу для отеля «Azimut Владивосток» [24].

Таким образом, можно сделать вывод, что гостиницы Владивостока предоставляют гостям услуги среднего уровня качества. Кроме того, после вступления в силу закона об обязательной классификации средств размещения, лишь 16 гостиниц, в случае подтверждения категории, смогут на законных основаниях предоставлять туристам гостиничные услуги. Для того, чтобы некатегорийным гостиницам Владивостока, как малым, так и крупным, пройти проверку и получить «звезду», необходимо провести анализ соответствия установленным в классификации требованиям и произвести работу по устранению несоответствий.

Рассмотрим одну из малых гостиниц Владивостока более подробно, с точки зрения организации и стандартизации обслуживания. Приведенные далее данные получены на основании проведенного изучения внутренних источников информации, бесед с сотрудниками гостиницы, анализа маркетинговой информационной системы (сайта гостиницы, страниц социальных сетей, сайтов бронирования).

Гостиница «Фонтанка» располагается на центральной улице города Владивосток, в непосредственной близости к крупным бизнес-центрам, историческим местам и достопримечательностям города. Гостиница находится в удобной транспортной доступности для гостей: недалеко от гостиницы находятся железнодорожный и морской вокзалы города, автобусные остановки.

Гостиница располагается в административном здании, на втором, третьем и пятом этажах. В здании находятся офисы некоторых компаний Владивостока, а также кондитерский магазин выпечки и кулинарии. Кроме того, здание гостиницы располагается в соседстве с историческим архитектурным памятником деревянного зодчества, что может быть интересным фактом для гостей и привлекательной особенностью самого средства размещения. Недалеко от гостиницы находится платная охраняемая парковка для автомобилей.

Гостиница «Фонтанка» является новой на рынке гостиничных услуг Владивостока. Открылась гостиница в 2015 как малое предприятие на 10 номеров. Гостиница развивалась в течение 2 лет и увеличила номерной фонд еще на 20 номеров. В настоящее время номерной фонд гостиницы насчитывает 30 номеров, представленных тремя типами (Таблица 11).

Таблица 11 – Номерной фонд гостиницы «Фонтанка»

Категория номера	Характеристика номера	Площадь номера	Количество номеров
Двухместный номер	Вместимость: 3 чел. Кровати: 1 односпальная 1 двуспальная	18 кв.м	22
Трехместный номер	Вместимость: 4 чел. Кровати: 2 односпальные 1 двуспальная	25 кв.м	6
Двухместный номер Комфорт	Вместимость: 3 чел. Кровати: 1 односпальная 1 двуспальная	18 кв.м	2

Источник: составлено автором на основании данных сайта гостиницы www.fontankahotel.ru

Фактический адрес предприятия город Владивосток, ул. Фонтанная, дом 17. Телефон: (423)2805464, (967)9585464. Электронная почта: fontanka.hotel@gmail.com.

По форме собственности гостиница относится к частной собственности индивидуального предпринимателя Бурносова К.Э. Преимуществом такой формы собственности является гибкость в управлении и способность приспосабливаться к изменениям целевого рынка.

Фирменный стиль гостиницы «Фонтанка» представлен логотипом, повторяющимся на документации гостиницы, визитных карточках, в социальных сетях, памятках для гостей, а также на вывеске гостиницы (Рисунок 9). Корпоративный цвет гостиницы, бирюзовый, повторяется в интерьере и рекламной кампании.



Источник: данные, предоставленные руководством гостиницы «Фонтанка»

Рисунок 9 - Логотип гостиницы «Фонтанка»

Интерьер гостиницы выполнен в современном стиле, с использованием светлых теплых оттенков. В коридорах уюта добавляют живые цветы, на стенах - картины с изображением города. Номера также выполнены в светлых тонах, оснащены всем необходимым для проживания. Кроме того, номера очень светлые благодаря дневному освещению.

Гостиница «Фонтанка», как малое предприятие, имеет небольшой штат сотрудников – 9 человек: руководитель – 1 человек; управляющая – 1 человек; администратор – 1 человек; горничная – 3 человека; охранник – 2 человека; маркетолог – 1 человек.

Так как гостиница является новой на рынке и находится в процессе развития, персонал еще не имеет униформы, оформленной в фирменном стиле гостиницы, однако ее введение планируется руководством уже в этом году.

Нормативная документация гостиницы представлена на стойке регистрации в информационной папке в свободном доступе. Каждый гость может ознакомиться с основными нормативными документами предприятия:

- схемы помещений гостиницы;
- телефоны экстренных служб Приморского края;
- уведомление о постановлении на учет физического лица в налоговом органе;

- свидетельство о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- закон о защите прав потребителя;
- перечень основных и дополнительных услуг;
- прейскурант цен на размещение и услуги в гостинице «Фонтанка».

ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» предъявляет требования к информации, которая должна быть в свободном для гостя доступе, а также перечень документов обязательных для представления гостю. Согласно данному нормативному документу, в информационную папку гостиницы «Фонтанка» необходимо добавить:

- порядок (правила) проживания в гостинице;
- сведения о классификации средства размещения (копия свидетельства о категории при наличии) – после прохождения обязательной классификации средства размещения;
- сведения о лицензировании отдельных видов деятельности (копии лицензий на медицинскую деятельность, на реализацию (продажу) алкогольной продукции, лекарственных средств и т.п.);
- перечень служб средства размещения и режим их работы;
- перечень документов, необходимых для оформления проживания;
- порядок расчетов с потребителями услуг [10].

Внутренних нормативных документов, таких как должностные инструкции, стандарты предоставления услуг, информационная папка гостя в номере в гостинице нет. Таким образом, сотрудники гостиницы не имеют четкого алгоритма действий в определенных рабочих ситуациях, правил общения с гостем, прописанных в нормативных документах, а также системы обучения новых сотрудников. Однако руководство предприятия уже столкнулось с потребностью внедрения стандартов обслуживания. В проведенном нами интервью с управляющей гостиницы «Фонтанка» Богатовой

Валентиной мы выяснили причины такой необходимости стандартов и ожидаемый эффект от их внедрения на предприятии:

– Как Вы считаете, почему у гостиницы возникла потребность в стандартах обслуживания? – На начальном этапе развития гостиницы, когда номерной фонд состоял из 10 номеров, мы не испытывали острой необходимости в письменных стандартах, так как основной упор был на внимательное, заботливое обслуживание гостей. В связи с ростом номерного фонда увеличились и объем работ, и количество персонала. Для того, чтобы объем работы не стал препятствием для оказания услуг высокого качества, мы хотим задать необходимый уровень качества с помощью стандартов обслуживания. – отвечает Валентина.

– Какой эффект Вы ожидаете от внедрения стандартов обслуживания? – Своего рода повышение квалификации персонала и качества обслуживания. На сегодняшний день сотрудники начинают забывать некоторые свои обязанности, если отсутствует контроль. Безусловно мы также ожидаем положительный экономический эффект, то есть повышение загрузки и прибыли гостиницы. – поделилась управляющая.

– Валентина, как Вы считаете, как управляющая гостиницы, как персонал воспримет нововведения? Готовы ли сотрудники к работе в рамках, которые устанавливают стандарты? – Новость о планировании внедрения стандартов сотрудники восприняли по-разному. Часть персонала действительно понимают, что стандарты нужны, и помогут в работе. Другая часть считает, что и без стандартов сотрудникам удобно работать. Как мы знаем, на любом предприятии персонал встречает нововведения не совсем положительно, но с течением времени сотрудники научатся работать по стандартам, и будут повышать уровень своего мастерства.

– То есть Вы ожидаете, что стандарты обслуживания облегчат работу персонала? – Безусловно да, однако на начальном этапе потребуется время, на обучение. Когда процесс обслуживания по стандартам будет отработан до автоматизма, сотрудникам станет легче работать. Кроме того, во время набора

персонала, письменные стандарты работы помогут в обучении и адаптации сотрудников. – подтвердила Валентина.

– Смогут ли стандарты обслуживания для персонала в итоге повлиять на отношение гостей к предприятию? – Я считаю, что сотрудники смогут предоставлять нашим гостям более качественные услуги, не теряться и не испытывать затруднений в необычных ситуациях. А высокое качество обслуживания привлечет к нам новых гостей и повысит конкурентоспособность гостиницы. – Подвела итог управляющая гостиницы «Фонтанка» Богатова Валентина.

Таким образом, мы выяснили, что в условиях развития гостиницы и увеличения номерного фонда предприятия, возникает вопрос о необходимости разработки и внедрения стандартов обслуживания для персонала. Безусловно важно, что руководство гостиницы создает для сотрудников комфортные условия труда и понимает необходимость развития своего бизнеса. В результате, сотрудники, удовлетворенные условиями работы в развивающейся гостинице, будут предоставлять гостям качественное обслуживание. Рассмотрим, какие услуги может предложить гостиница «Фонтанка» своим гостям (Таблица 12):

Таблица 12 – Перечень услуг гостиницы «Фонтанка»

Платные услуги	<ul style="list-style-type: none">– Размещение;– Услуги прачечной;– Экскурсионное обслуживание, услуги гидов.
Бесплатные услуги	<ul style="list-style-type: none">– Доставка в номер корреспонденции;– Побудка гостей к определенному времени;– Информация по проезду к определенным местам в городе;– Вызов скорой помощи;– Предоставление медицинской аптечки;– Обеспечение в номере минимума бытовых услуг (чайник, комплект посуды, столовые приборы, нитки, иголка, фен, утюг).

Источник: составлено автором на основании внутренних документов гостиницы «Фонтанка»

Гостиница использует достаточно гибкую ценовую политику. Цены на проживание в гостинице «Фонтанка» ниже, чем у гостиниц-конкурентов, что повышает привлекательность гостиницы для туристов, предпочитающих бюджетный отдых. Прейскурант цен на услуги гостиницы представлен в таблице 13.

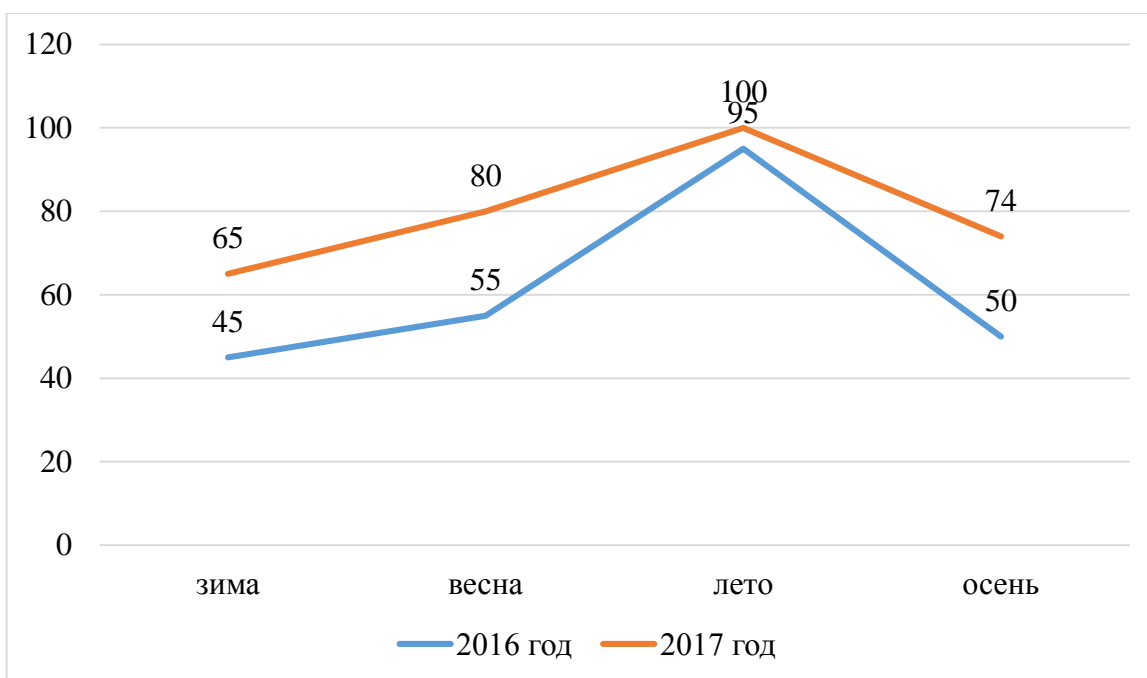
Таблица 13 - Прейскурант цен на услуги гостиницы «Фонтанка»

Тип номера	Тариф в рублях
Двухместный номер (при двухместном размещении)	1500
Двухместный номер комфорт (при двухместном размещении)	1700
Трехместный номер	2250
1 час проживания	500
Поздний выезд	750
Стирка, сушка	От 300

Источник: составлено автором на основании внутренних документов гостиницы «Фонтанка»

Как мы знаем, главный показатель эффективности деятельности гостиницы – коэффициент загрузки номерного фонда гостиницы. Так как в гостинице «Фонтанка» отсутствуют услуги питания и дополнительные платные услуги, кроме стирки вещей гостя, основной доход гостиница получает от продажи номеров. Поэтому эффективность работы напрямую зависит от количества проданных номеров.

Из рисунка 10 мы видим, что коэффициент загрузки гостиницы в 2017 году выше, чем в 2016. При этом в летний сезон гостиница полностью заполнена. Однако, не смотря на низкую среднюю эффективность работы гостиниц Владивостока – 23%, малая гостиница «Фонтанка» показывает достаточно высокие показатели загрузки номерного фонда.



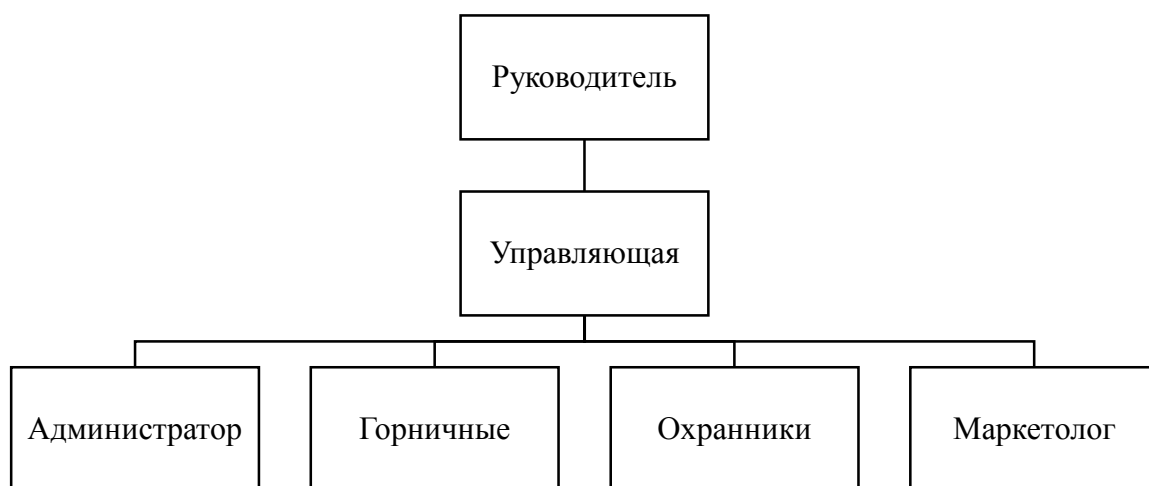
Источник: составлено автором на основании данных гостиницы «Фонтанка»

Рисунок 10 – Коэффициент загрузки гостиницы «Фонтанка» в 2016 - 2017 гг., %

Специфика гостиницы – уютное домашнее обслуживание. Все сотрудники гостиницы (администратор, управляющая, горничные) контактируют с гостем, оказывают гостю необходимую ему помощь, рассказывают о гостинице и городе. Такое внимательное обслуживание со стороны сотрудников безусловно привлекает туристов в гостиницу. Таким образом, невысокие цены и чуткий персонал обеспечивают гостинице «Фонтанка» популярность у туристов. Рассмотрим подробнее как происходят основные процессы обслуживания в гостинице «Фонтанка».

2.2 Оценка состояния процессов обслуживания в гостинице «Фонтанка»

Как уже было сказано, гостиница «Фонтанка» является малым средством размещения и имеет небольшой номерной фонд и штат сотрудников, поэтому управленческую структуру гостиницы можно отобразить в виде следующей схемы, представленной на рисунке 11.



Источник: составлено автором на основании данных предприятия

Рисунок 11 – Управленческая структура гостиницы «Фонтанка»

Таким образом, мы видим, что все сотрудники гостиницы находятся в подчинении управляющей гостиницы, которая в свою очередь подчиняется руководителю. Преимуществами такой структуры управления являются простота управления и быстрота реакции в ответ на прямые указания, а также личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности и простой контроль. Однако за преимуществами линейной структуры управления есть и недостатки, такие как перегрузка руководителя и высокие квалификационные требования к руководителю.

Маркетолог отвечает за рекламу и продвижение гостиницы в социальных сетях, а охранники за обеспечение безопасности гостей и персонала гостиницы.

Сравним трудовые функции администратора и горничной гостиницы «Фонтанка» с установленными в профессиональных стандартах, утвержденных приказами Министерства труда и социальной защиты. Сравнительная таблица представлена в приложении В и приложении Г. Сравнительный анализ показал, что, несмотря на то, что гостиница «Фонтанка» не имеет должностных инструкций для персонала, функции администратора гостиницы соответствуют установленным в профессиональном стандарте нормам. Однако, так как гостиница является малым средством размещения и имеет небольшой штат

сотрудников, в функции администратора гостиницы входят и функции старшего смены службы приема и размещения или руководителя службы. Так, администратор гостиницы «Фонтанка» координирует и контролирует работу горничных, а также оценивает наличие расходных материалов.

Далее проведем анализ соответствия трудовых функций горничной гостиницы «Фонтанка» с перечнем функций горничной, согласно профессиональному стандарту (Приложение Д). Здесь следует сказать о том, что в гостинице «Фонтанка» горничные выполняют некоторые функции старшей горничной, а также занимаются уборкой общественных помещений. Трудовые действия горничной во время текущей уборки номера в изучаемой гостинице включают не все действия, указанные в профессиональном стандарте. В процессе текущей уборки номера горничной гостиницы «Фонтанка» сотрудники не проводят проверку наличия и сохранности имущества гостиницы, исправности и функционирования инвентаря и оборудования. Данную проверку проводят администратор или горничные при выезде гостя. Прежде чем оформить выезд гостя из гостиницы, сотрудники проверяют состояние номера и его оборудование, и, в случае порчи имущества, взимают с гостя плату.

Кроме того, в гостинице «Фонтанка» на уборку одного номера назначают двух сотрудников. Таким образом в то время, пока одна из горничных занимается уборкой санузла, вторая горничная убирает жилую комнату. Вместе занимаются сменой постельного белья. Следовательно, хозяйственные операции в гостинице проходят не эффективно. Причиной этому является отсутствие распределения горничных по номерам и отсутствие четкой технологии уборки номера. Четкий алгоритм уборки номера в правильной последовательности поможет горничным сократить время на уборку номера и проводить уборку более тщательно. В данном случае, каждая горничная сможет убирать отдельный номер.

Как мы выяснили ранее, отсутствие стандартов обслуживания для персонала в гостинице безусловно влияет на качество обслуживания и качество самой услуги, что в свою очередь отражается на конкурентоспособности гостиницы. Проведем анализ конкурентоспособности рассматриваемой

гостиницы «Фонтанка» и выясним в каком положении на рынке услуг Владивостока находится гостиница.

В данном исследовании среди главных конкурентов гостиницы «Фонтанка» мы выделили три гостиницы, при этом в качестве критериев, на основании которых данные гостиницы были отнесены к одной стратегической группе, были выбраны: расположение гостиницы в районе центра города, количество номеров в гостинице, расположение в административном здании.

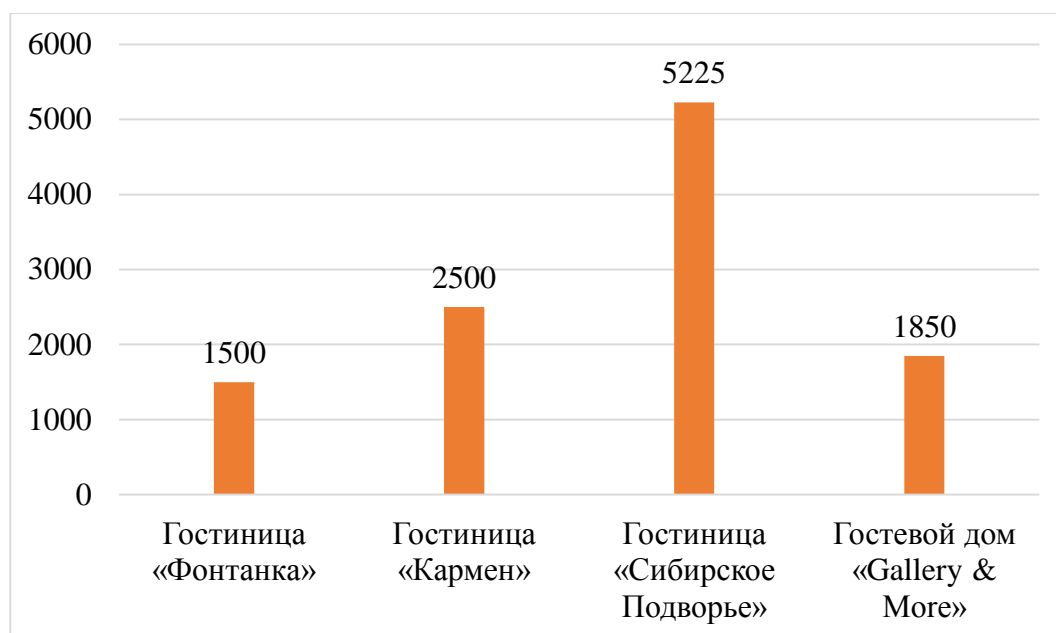
Итак, конкурентами гостиницы «Фонтанка» были выбраны:

1. Гостиница «Кармен» - 25 номеров [44];
2. Гостиница «Сибирское Подворье» - 30 номеров [43];
3. Гостевой дом «Gallery & More» – 25 номеров[28].

В качестве основных факторов оценки конкурентоспособности исследуемой гостиницы рассмотрим ценовые и неценовые факторы, такие как спектр основных и дополнительных услуг, а также возможности гостиницы.

Проведем сравнительный анализ цен на услуги размещения в гостинице «Фонтанка» с ценами основных гостиниц-конкурентов. Категории номеров в выбранных гостиницах значительно отличаются, от категории «эконом» до «люкса» и «апартаментов». Поэтому проведем анализ стоимости номера категории стандарт с двухместным размещением (Рисунок 12).

Как мы видим, в гостинице «Фонтанка» проживание в стандартном двухместном номере стоит 1500 рублей, что является самой низкой ценой, среди выбранных малых средств размещения. Низкую стоимость за проживание в таком номере также предлагает гостевой дом «Gallery & More» - 1850 рублей в сутки. Однако необходимо отметить, что в гостинице «Фонтанка» все номера оборудованы полным санузлом, в то время как в упомянутом выше гостевом доме санузлы располагаются вне номера, общие на несколько номеров.



Источник: составлено автором на основании данных сайтов выбранных гостиниц

Рисунок 12 – Стоимость проживания в Стандартном двухместном номере, руб.

Кроме того, в гостиницах «Фонтанка» и «Сибирское Подворье» действуют скидки на проживание, которые в первом случае зависят от длительности проживания, во втором – от условий и отмены бронирования. Таким образом, низкая стоимость проживания и наличие системы скидок является сильным конкурентным преимуществом, при условии качественного обслуживания. Далее рассмотрим ассортимент предоставляемых анализируемыми гостиницами платных и бесплатных услуг (Таблица 14). Источниками информации об услугах являются реклама и прайс-листы выбранных гостиниц. Всего было выделено 15 наиболее распространенных ассортиментных позиций.

Таким образом, наиболее широкий ассортимент услуг предоставляет гостиница «Сибирское Подворье», а самый скудный ассортимент услуг из выбранных средств размещения имеет гостевой дом «Gallery & More». По ассортименту предоставляемых услуг сравниваемая гостиница находится на 3 месте, после гостиниц «Сибирское Подворье» и «Кармен». Среди выделенных 15 позиций наиболее популярные и востребованные у туристов услуги – предоставление завтрака, организация трансфера, беспроводной интернет на всей территории гостиницы.

Таблица 14 – Ассортимент гостиничных услуг исследуемых гостиниц

Наименование услуги	Гостиница «Фонтанка»	Гостиница «Кармен»	Гостиница «Сибирское Подворье»	Гостевой дом «Gallery & More»
Услуги питания (завтрак)	-	-	+	+
Обслуживание в номерах	-	-	+	-
Интернет	+	+	+	+
Стирка	+	-	+	+
Парковка (охраняемая)	+	+	+	-
Организация экскурсий	+	+	+	-
Трансфер	-	+	+	-
Бизнес-услуги	-	+	-	-
Прокат автомобиля	-	-	+	-
Визовая поддержка	-	+	-	-
Ранний/Поздний заезд	+	-	+	-
Заказ такси	+	+	+	-
Заказ цветов	-	+	-	-
Оформление номера для новобрачных	-	-	+	-
Предоставление туристической информации	+	+	+	+
Итого услуг	7	9	12	4

Источник: составлено автором на основании анализа сайтов исследуемых гостиниц

Далее проведем оценку конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка» по показателям, формирующим конкурентное преимущество средства размещения (Таблица 15). Для оценки показателей была использована 5-ти балльная шкала, в которой 5 баллов – явный лидер, 4 – выше среднего уровня, 3 – средний уровень, 2 – ниже среднего уровня, 1 – низкий уровень. Как мы видим, наибольшее количество баллов набрала гостиница «Сибирское Подворье» - 39 баллов, а наименьшее количество баллов – гостиница «Кармен» - 31 балл.

Гостиница «Фонтанка» занимает среднее положение среди выбранных гостиниц, при этом низкие оценки гостиница получила за отсутствие организации питания для туристов, недостаточно широкий ассортимент предлагаемых услуг, а также за структуру номерного фонда. Гостиница предоставляет туристам номера одной категории «стандарт» с разными

вариантами размещения, при этом конкурирующие гостиницы предоставляют гостям разные категории номеров – от категории «эконом» до категории «люкс», «полулюкс», «апартаменты», тем самым предоставляя туристам выбор уровня комфорта.

Таблица 15 – Балльная оценка малых гостиниц Владивостока

Показатели	Гостиница «Фонтанка»	Гостиница «Кармен»	Гостиница «Сибирское Подворье»	Гостевой дом «Gallery & More»
Месторасположение (близость к центру)	4	5	5	3
Цена за номер	5	3	2	4
Структура номерного фонда	3	4	5	5
Возможность онлайн бронирования	5	5	5	5
Организация питания	2	2	5	4
Наличие скидок и акций	4	1	4	2
Ассортимент дополнительных услуг	3	4	5	2
Режим работы	5	5	5	2
Рекламная деятельность	4	3	3	5
Сумма баллов	35	31	39	32

Источник: составлено автором на основании анализа рекламных материалов выбранных гостиниц

Лидером по показателю организация питания в гостинице является гостиница «Сибирское Подворье», которая предоставляет гостям завтрак, уже включенный в стоимость номера. При этом, Гостевой дом «Gallery & More» использует для организации питания, находящуюся в здании кофейню, из которой гость может заказать завтрак в номер. Гостиницы «Фонтанка» и «Кармен» не предоставляют услугу питания гостям, однако предлагают посетить магазины и предприятия питания, находящиеся в этом же здании. Однако данная оценка не отражает в полной мере, позицию той или иной гостиницы. Проведем оценку выбранных гостиниц с использованием средневзвешенного показателя (Таблица 16).

Таблица 16 – Средневзвешенная оценка малых гостиниц Владивостока

Показатели	Вес	«Фонтанка»		«Кармен»		«Сибирское Подворье»		«Gallery & More»	
		Оценка показателя	Взвешенная оценка	Оценка показателя	Взвешенная оценка	Оценка показателя	Взвешенная оценка	Оценка показателя	Взвешенная оценка
Месторасположение (близость к центру)	0,2	4	0,8	5	1	5	1	3	0,6
Цена за номер	0,2	5	1	3	0,6	2	0,4	4	0,8
Структура номерного фонда	0,025	3	0,075	4	0,1	5	0,125	5	0,125
Возможность онлайн бронирования	0,15	5	0,75	5	0,75	5	0,75	5	0,75
Организация питания	0,1	2	0,2	2	0,2	5	0,5	4	0,4
Наличие скидок и акций	0,1	4	0,4	1	0,1	4	0,4	2	0,2
Ассортимент дополнительных услуг	0,05	3	0,15	4	0,2	5	0,25	2	0,1
Режим работы	0,15	5	0,75	5	0,75	5	0,75	2	0,3
Рекламная деятельность	0,025	4	0,1	3	0,075	3	0,075	5	0,125
Сумма	1	35	4,225	31	3,775	39	4,25	32	3,4

Источник: составлено автором на основании анализа рекламных материалов выбранных гостиниц

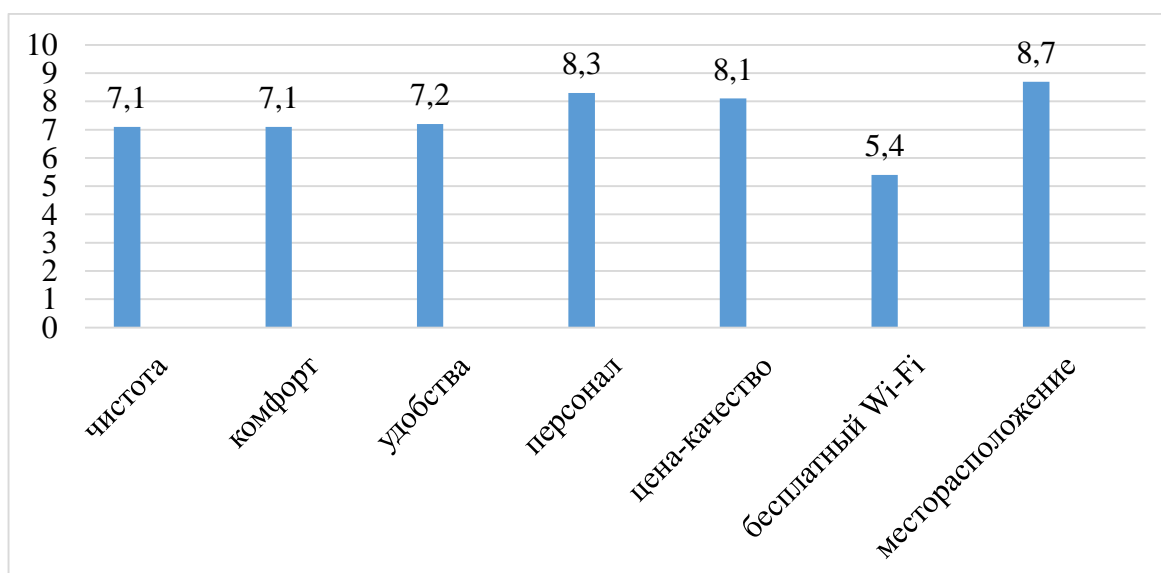
Таким образом, мы видим, что с учетом веса наиболее значимых для туристов показателей, позиции гостиниц изменились. Средний балл средневзвешенной оценки гостиниц равен 3,9 балла. Отсюда можем сделать вывод, что гостиница «Фонтанка», которая набрала 4,2 балла, является конкурентоспособной гостиницей, а ее основными конкурентами среди выбранных нами гостиниц являются гостиница «Кармен» и гостиница «Сибирское Подворье».

Для того, чтобы гостинице «Фонтанка» удержать свою позицию и повысить конкурентоспособность, руководство малой гостиницы должно

уделить внимание развитию дополнительных услуг, их ассортименту и, конечно, качеству услуг. Конкурентными преимуществами исследуемой гостиницы являются, как мы выяснили, ценовая политика гостиницы и близость к центру города. Однако наиболее важной потребительской характеристикой, обеспечивающей гостинице конкурентное преимущество, является именно качество предлагаемых услуг.

Для того чтобы изучить мнения гостей о гостинице необходимо рассмотреть наиболее посещаемые туристами сайты в сети интернет www.tripadvisor.ru и www.booking.com. На данных сайтах можно найти информацию о гостинице, посмотреть, как гости оценивают обслуживание и обстановку гостиницы.

По данным сайта www.booking.com туристы оценивают работу гостиницы на «отлично» и «хорошо». Кроме того, по отдельным показателям, важным для туристов, гостиница получила достаточно высокие оценки. На рисунке 13 показаны средние оценки туристов (112 человек). На диаграмме также видно, что наивысшие оценки гости поставили, оценивая персонал и расположение гостиницы, а также соотношение цена-качество, которое безусловно должно быть соблюдено.



Источник: составлено автором на основании данных сайта www.booking.com

Рисунок 13 – Оценка гостиницы «Фонтанка» туристами на сайте www.booking.com

Проанализировав более подробные отзывы гостей, можно сделать вывод, что туристам нравится расположение отеля, близкое к центру города, кафе и магазинам. Кроме того, гости положительно оценивают обслуживающий персонал, чистоту номеров, наличие небольшой кухни на одном из этажей, а также предметы гостеприимства в ванной комнате.

Однако среди положительных отзывов гостей можно найти недовольства и жалобы, которые стоит принять во внимание руководству гостиницы. Туристы недовольны отсутствием лифта, нехваткой прикроватных светильников в номерах и крючков для одежды и полотенец в ванных комнатах. Оставленные на сайтах отзывы гостей, независимо от того, отрицательные они или положительные, не остаются без внимания персонала гостиницы. Управляющая и администраторы гостиницы отвечают на комментарии гостей, благодарят за обратную связь, приносят извинения и обещают исправить выявленные несовершенства. Так на один из комментариев, содержащих замечания в адрес гостиницы, был дан следующий ответ: «Доброго дня! Андрей, благодарим Вас за отзыв! В скором времени мы постараемся исправить недостаток, на который Вы указали! Будем рады видеть Вас вновь и постараемся, чтобы ваш отдых у нас в отеле прошел с комфортом!».

Таким образом, исходя из отзывов гостей, можно увидеть, что репутация и оценка гостиницы в целом – хорошая. Обратная связь от потребителя услуги дает хорошую возможность взглянуть на обслуживание и предоставляемые услуги глазами гостя. Кроме того, устранение недостатков способствует улучшению качества сервиса, и в следствие приятному пребыванию гостя в отеле, его возвращению. В свою очередь высокий уровень качества обслуживания и качества услуг дает гостинице сильные преимущества в конкурентной борьбе. Если качество услуг достигается с помощью соответствия характеристик услуг требованиям нормативных документов, регулирующих гостиничную деятельность, то качество обслуживания зависит от знания и соблюдения персоналом гостиницы корпоративных стандартов и норм поведения. Проведем оценку соответствия гостиницы «Фонтанка» и ее услуг

требованиям принятого порядка классификации гостиниц и иных средств размещения.

2.3 Обоснование и разработка стандартов обслуживания в гостинице «Фонтанка»

Гостиница «Фонтанка» планирует пройти добровольную классификацию средств размещения. Данная процедура поможет гостинице повысить качество предлагаемых услуг и уровень сервиса. Присвоение гостиницы определенной категории дает гостю уверенность в выборе средства размещения, в качестве услуг и комфортном отдыхе.

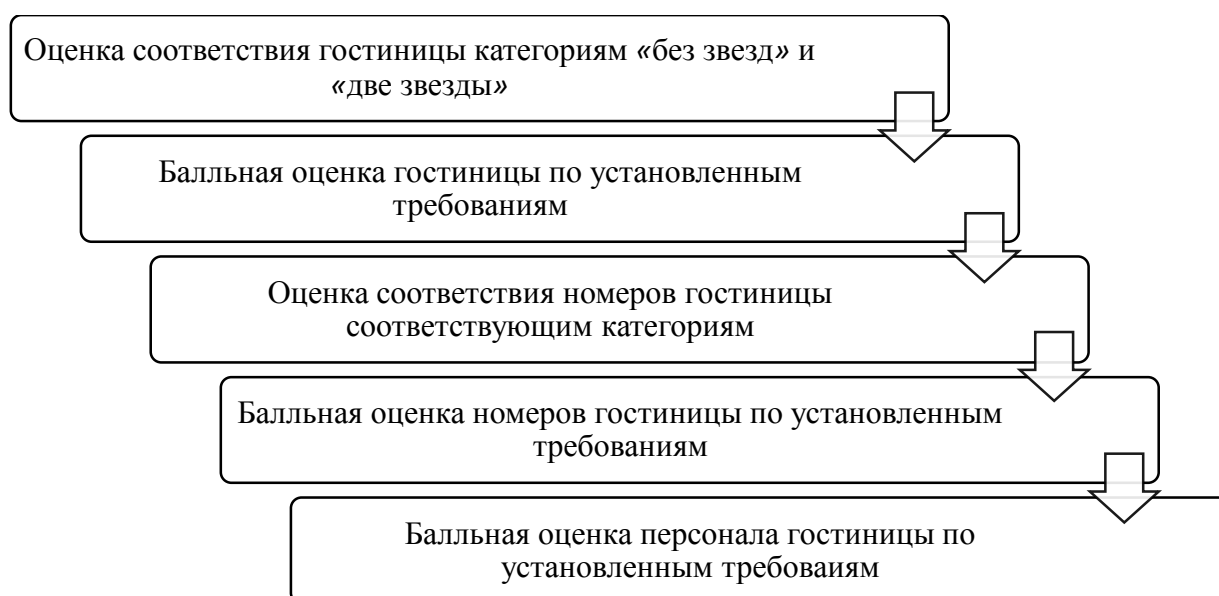
Для получения категории руководству гостиницы необходимо привести здание и прилегающую к нему территорию, техническое оборудование, номерной фонд, общественные помещения и услуги в соответствие требованиям классификации (указанным в Приказе Минкультуры России от 11 июля 2014 г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями») [6].

Процедура классификации средств размещения проходит в три этапа:

1. Проведение экспертной оценки;
2. Принятие решения о присвоении категории;
3. Получение гостиницей Свидетельства сроком на 3 года.

Проведем самостоятельную оценку гостиницы в несколько этапов, представленных на рисунке 14.

Оценка проводилась по требованиям для двух категорий средств размещения: «две звезды» и «без звезд» для того, чтобы сравнить степень готовности предприятия пройти процедуру классификации гостиницы, и определить категорию, на которую предприятие может претендовать в этом году.



Источник: составлено автором на основании [6]

Рисунок 14 – Этапы оценки соответствия гостиницы «Фонтанка» требованиям классификации средств размещения

Проведенная оценка соответствия гостиницы «Фонтанка» требованиям двух категорий и анализ полученных данных показал, что гостиница «Фонтанка» соответствует требованиям категории «без звезд» на 69%, категории «две звезды» на 59% (Приложение Д). Таким образом, можно выявить перечень критериев, которые необходимо привести в соответствие для прохождения процедуры классификации и получения категории (Таблица 17).

Таблица 17 – Требования классификации средств размещения, необходимые для выполнения в гостинице «Фонтанка»

Категория «без звезд»	Категория «две звезды»
Техническое оборудование и оснащение:	
Аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	Аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)
Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно)	Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно)
Внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров	Внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) в 100% номеров
Городской телефон коллективного пользования в общественных помещениях	Городской телефон коллективного пользования в общественных помещениях
Санитарные объекты общего пользования	
Оборудование туалетов общего пользования	
Бумажные полотенца (или электрополотенце)	Бумажные полотенца (или электрополотенце)

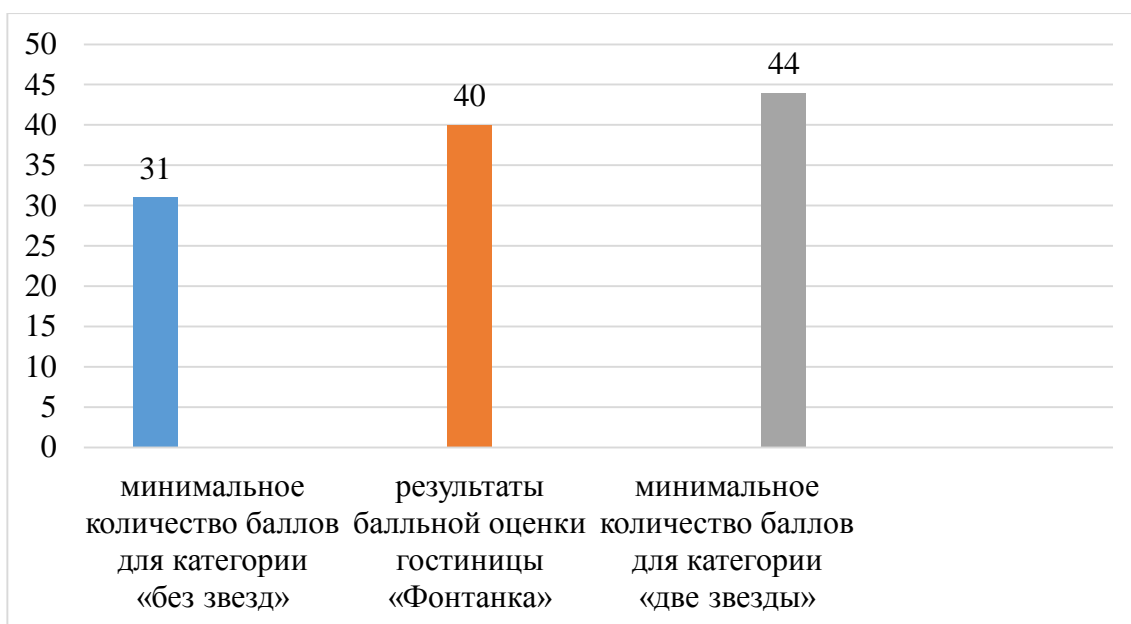
Продолжение таблицы 17

Категория «без звезд»	Категория «две звезды»
Крючки для одежды, корзина для мусора	Крючки для одежды, корзина для мусора
Общественные помещения	
Вешалки в холле и в общественных помещениях	Вешалки в холле и в общественных помещениях
Телевизионный салон	Телевизионный салон
Помещения для предоставления услуг питания	
	Ресторан или другие типы предприятий питания
Услуги	
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей
Услуги питания	
	Континентальный завтрак (7.00-10.00)
Требования к персоналу и его подготовке	
Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения.	Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб
	Форменная одежда, служебные значки
	Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения.

Источник: составлено автором на основании анализа [6]

При этом мы видим, что устранить выявленное несоответствие категории «без звезд» гостиница сможет в минимальный срок, с небольшим уровнем затрат. Кроме того, гостиница «Фонтанка» имеет хороший потенциал для получения категории «две звезды». Главным препятствием в получении данной категории здесь является отсутствие услуги питания, а также требования к персоналу и его подготовке. Однако руководство гостиницы планирует установить договоренность с кулинарным магазином, расположенном на первом этаже здания, для организации питания для гостей.

Балльная оценка гостиницы представлена в приложении Е. Результаты оценки можно представить в виде диаграммы (Рисунок 15). Таким образом, гостинице не хватает всего 4 балла до категории «две звезды».



Источник: составлено автором на основании данных полученных в результате проведения самостоятельной оценки

Рисунок 15 – Результаты балльной оценки гостиницы «Фонтанка»

Перейдем к следующему этапу – оценка номерного фонда гостиницы «Фонтанка». Согласно Приказу Министерства культуры №1215 номера исследуемой гостиницы соответствуют первой категории. Номер первой категории – номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной или двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного или двух человек.

Анализ соответствия номеров гостиницы требованиям классификации, предъявляемым к номерам первой категории для гостиницы категории «две звезды» показал, что номера соответствуют установленным требованиям на 73% (Приложение Ж). При этом несколько критериев соблюдены на половину, среди которых:

- прикроватный светильник в номере – установлены не во всех номерах;
- выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати – установлен только у входа в номер;
- требуемый размер двуспальной кровати 160x190 – в гостинице «Фонтанка» размер кровати 140x190;

- прикроватная тумбочка у каждого спального места – одна тумбочка в номере;
 - щетки для одежды и обуви, обувной рожок в номере – предоставляется по запросу гостя;
 - ключ для открывания бутылок – предоставляется по запросу гостя.
- Кроме того, необходимо обеспечить в номерах наличие:
- карманного электрического фонаря;
 - информационных материалов о работе средства размещения на двух языках: телефонный справочник, рекламные материалы, противопожарная инструкция, инструкция для персонала о действиях в случае пожара и ЧС, анкета гостя;
 - трансляции телевизионных каналов, специализирующихся на показе материалов об истории и культуре народов Российской Федерации [6].

Балльная оценка номеров гостиницы представлена в приложении И. Для категорий «без звезд» и «две звезды» согласно Приказу Министерства культуры № 1215 по результатам балльной оценки номеров гостиница должна набрать 18 баллов. По результатам нашей самостоятельной оценки номера гостиницы «Фонтанка» получили 25 баллов.

Как мы выяснили, в каждом номере гостиница должна предоставлять гостю достоверную информацию о гостинице и ее услугах, а также правила безопасности. Вся информация, как правило, находится в информационной папке гостя, которая должна быть в каждом номере. Информационная папка отражает имидж предприятия, поэтому должна быть эстетичной и вызывать у гостя желание взять ее в руки и ознакомиться с ней. К функциям данной папки можно отнести:

1. Продвижение гостиницы и ее дополнительных услуг;
2. Дополнительные продажи;
3. Информирование гостя о правилах проживания, правилах безопасности и действиях в случае возникновения ЧС;

4. Реклама предприятий города (рестораны, кафе, торговые центры, музеи и т.д.);

5. Помощь гостю в выборе мест для посещения;

6. Получение обратной связи от гостя.

В гостинице «Фонтанка» информационной папки гостя в номерах пока нет. Однако на двери в номере есть памятка для гостей, которая содержит правила проживания, информацию об уборке номера, а также перечень платных и бесплатных услуг гостиницы. Для исследуемой гостиницы нами был разработан следующий вариант информационной папки гостя:

1. Приветственное письмо руководителя гостиницы;

2. Буклет гостиницы;

3. Перечень предоставляемых услуг;

4. Прейскурант цен на услуги гостиницы;

5. Прейскурант на порчу имущества;

6. Правила проживания в гостинице;

7. Инструкция для проживающих о действиях при пожаре;

8. Памятка о мерах пожарной безопасности;

9. План эвакуации при пожаре;

10. Карта города, с указанием мест для посещения;

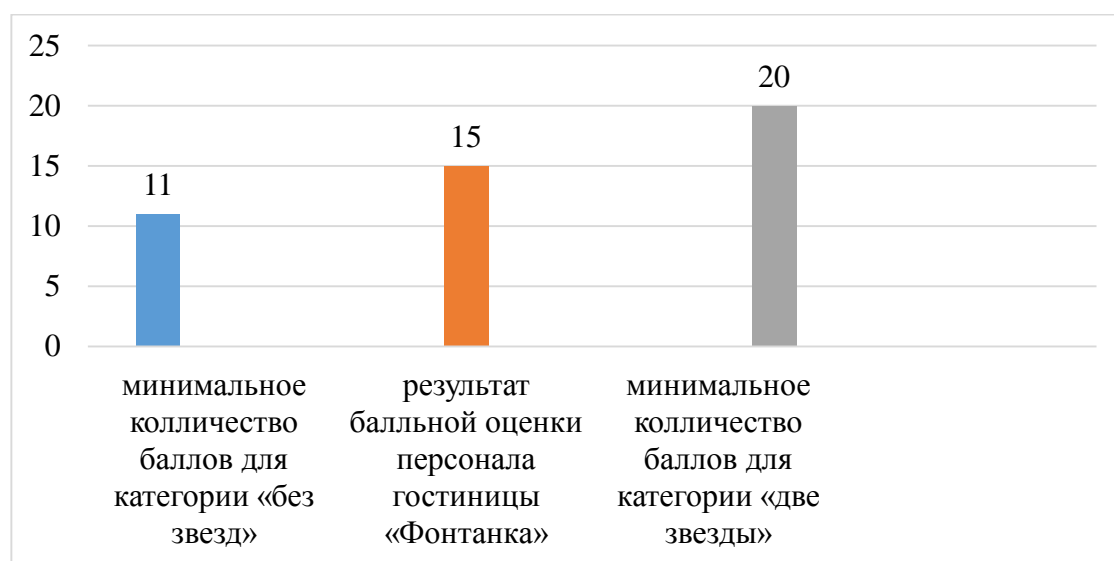
11. Телефонный справочник;

12. Табличка на дверь «просьба не беспокоить», «пожалуйста, уберите номер»;

13. Анкета гостя.

Все указанные документы будут иметь логотип гостиницы, собраны в папки для гостей для каждого номера. Содержимое информационной папки гостя позволит гостям лучше ориентироваться в гостинице и городе и чувствовать себя более спокойно. Кроме того, в папку будут вложены канцелярские принадлежности, что позволит гостю в случае необходимости сделать записи или оставить пожелания гостинице.

Следующий этап оценки гостиницы – балльная оценка персонала гостиницы (Приложение К). Так как гостиница не имеет должностных инструкций и письменных стандартов обслуживания, балльная оценка персонала составила всего 15 баллов. В сравнении с минимальными баллами, необходимыми для получения выбранных категорий, полученный результат оценки можно представить в виде диаграммы (Рисунок 16). Итак, мы видим, что до минимальной балльной оценки персонала гостиницы категории «две звезды» исследуемой гостинице «Фонтанка» не хватает 5 баллов.



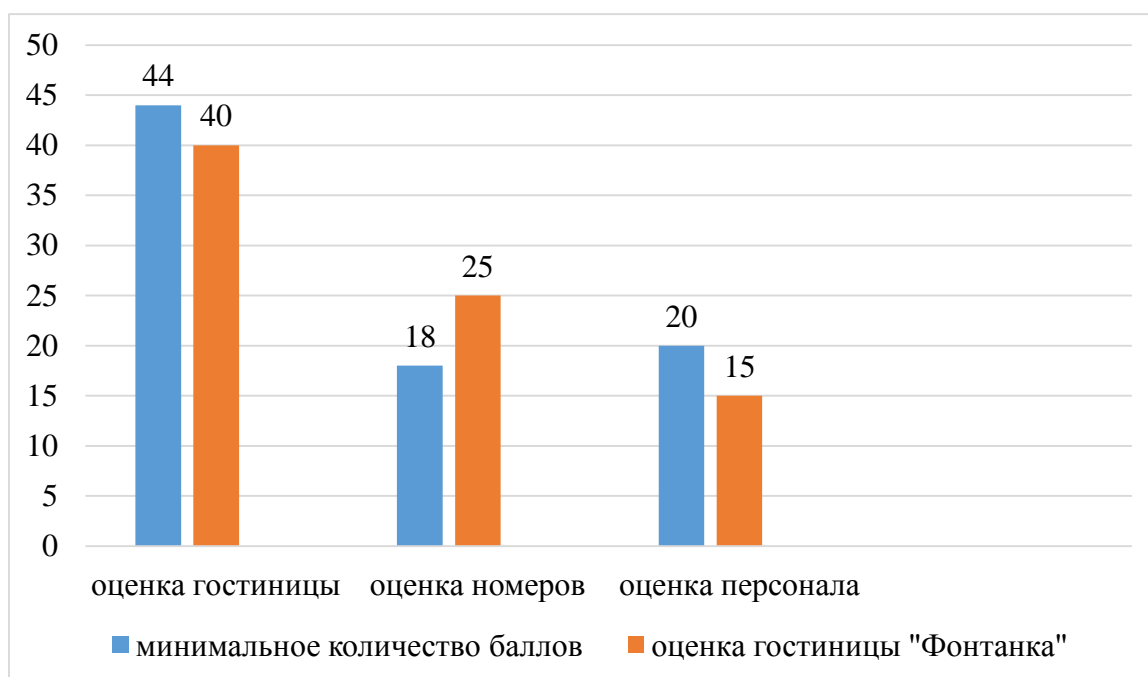
Источник: составлено автором на основании полученных в результате проведения самостоятельной оценки данных

Рисунок 16 – Результат балльной оценки персонала гостиницы «Фонтанка»

Данный недостаток в баллах гостиница сможет сократить в случае организации для обслуживающего персонала курсов повышения квалификации, внедрения и контроля соблюдения письменных стандартов обслуживания и должностных инструкций, а также обучения персонала оказанию первой помощи при ЧС. Кроме того, знание сотрудниками гостиницы иностранного языка не только поможет набрать гостинице необходимое количество баллов, но и повысит качество обслуживания, ведь среди гостей гостиницы «Фонтанка» очень много иностранных гостей.

Общие результаты балльной оценки можно представить в виде диаграммы (Рисунок 17). На рисунке 17 представлены минимальные баллы, которые гостинице необходимо набрать, при проведении балльной оценки, для

получения категории «две звезды», а также результаты самостоятельной балльной оценки гостиницы «Фонтанка».



Источник: составлено автором на основании данных, полученных в результате анализа

Рисунок 17 - Общая балльная оценка гостиницы «Фонтанка»

Как мы видим, в результате проведенной оценки, гостиница набрала высокие баллы. При этом, оценка номерного фонда гостиницы оказалась выше минимальной, а оценки гостиницы и персонала – ниже минимального значения. Однако отрыв от минимального значения не превышает 5 баллов. Отсюда можем сделать вывод, что, во время прохождения добровольной классификации, гостиница сможет набрать необходимое количество баллов в случае приведения гостиницы в соответствие требованиям, указанным нами ранее.

Рассмотрим финансовую сторону прохождения гостиницей добровольной классификации средств размещения, а именно, рассчитаем затраты на приобретение технического оборудования и необходимых предметов гостеприимства для оснащения номеров гостиницы. Как мы выяснили, номера гостиницы имеют неполную комплектацию, согласно требованиям Приказа Минкультуры России № 1215. Выявленные нами несоответствия требованиям предполагают организацию обязательных дополнительных услуг, а также оснащение общественных помещений и номеров гостиницы оборудованием и

предметами мебели, необходимыми для комфортного пребывания гостей и работы персонала гостиницы.

В Приложении Л мы выделили, что необходимо приобрести гостинице и рассчитали общую стоимость оборудования. Общая сумма затрат составила 122 600 рублей. Однако итоговая сумма затрат может быть больше, так как расчет производился без учета рекомендаций по повышению балльной оценки здания гостиницы и персонала гостиницы. Кроме того, приглашение компетентной организации для проведения оценки гостиницы также влечет за собой затраты для гостиницы. Несмотря на то, что процедура прохождения классификации средств размещения является достаточно затратной для предприятия, руководство гостиницы должно понимать, что приведение состояния гостиницы в соответствие требованиям нормативного документа и получение категории «две звезды» позволят повысить качество предоставляемых услуг, а также привлечь в гостиницу все больше новых гостей.

Таким образом, мы выяснили, что для получения гостиницей «Фонтанка» желаемой категории «две звезды» необходимо выполнить ряд требований, касающихся как номеров гостиницы, технического оснащения, так и персонала средства размещения. Большинство критериев оценки, относящихся к персоналу гостиницы, связаны со стандартами обслуживания. В гостинице должны быть письменные стандарты, с которыми весь персонал гостиницы должен ознакомиться и работать согласно установленной в них технологии обслуживания. Для сотрудников гостиницы стандарты:

- помогают понять критерии оценки деятельности;
- защита от произвола со стороны работодателя;
- четкий план действий в различных стрессовых ситуациях.

Для работодателя стандарты обслуживания предоставляют:

- критерии оценки работы персонала;
- защиту от так называемого произвола персонала;

- мотивацию для сотрудников – стремление соответствовать установленным требованиям;

- возможность оценки эффективности бизнес-процессов.

Однако главный результат внедрения на предприятии стандартов обслуживания должен находить отражение в отношении к гостю. Для гостя стандарты являются в некоторой степени гарантией качественного обслуживания. Так, для гостя стандарты дают возможность:

- получить минимально необходимый объем информации;
- в меньшей степени зависеть от настроения сотрудников;
- получить стандартную, понятную, прогнозируемую услугу;
- почувствовать заботу и внимание, которые становятся частью услуги.

Таким образом, руководствуясь ранее изученной нормативной базой, а также учитывая особенности работы малой гостиницы «Фонтанка», мы разработали должностные инструкции для администратора и горничной гостиницы, где прописаны основные права и обязанности работников, а также знания и умения, которыми сотрудники должны обладать для осуществления своих трудовых функций. Разработанные должностные инструкции представлены в Приложении М и в Приложении Н.

Стандарты обслуживания были разработаны для сотрудников гостиницы «Фонтанка», которые имеют непосредственный контакт с гостем. Так как в исследуемой гостинице горничные, как и администраторы имеют право общаться с гостем на рабочие темы, помогать в навигации по гостинице, предлагать услуги, мы разработали стандарты работы для администратора и для горничной гостиницы, разработанные стандарты представлены в Приложении О и Приложении П.

Для гостиницы «Фонтанка» разработка стандартов станет не только одним из пунктов для получения категории, но и обеспечит:

- снабжение сотрудников готовыми решениями для работы в нестандартных ситуациях;

- создание единой системы подбора и адаптации нового персонала;
- создание инструмента оценки выполнения работ;
- создание уникального конкурентного преимущества.

Для того, чтобы внедрить данные стандарты в гостинице «Фонтанка» руководству гостиницы необходимо:

1. Проинформировать персонал о начале внедрения стандартов в гостинице;
2. Проанализировать утвержденные стандарты;
3. Проинформировать сотрудников о введении стандартов;
4. Ознакомить сотрудников с содержанием стандартов;
5. Организовать внутренний и внешний контроль.

Организация контроля – очень важная часть внедрения стандартов на предприятии. В качестве внешнего контроля может выступать инспекция «тайный гость», то есть приглашение эксперта в качестве гостя в гостиницу для проверки работы гостиницы и процесса обслуживания изнутри. Внутренним контролем как правило занимается управляющий или менеджер по качеству. Кроме того, очень важно следить за актуальностью стандартов, и изменять их по мере необходимости и появления новой информации, новых функций или должностей.

Таким образом, мы выяснили, что в условиях высокой конкуренции и роста числа малых предприятий на рынке гостиничных услуг Владивостока гостинице «Фонтанка» необходимо повышать уровень качества предоставляемых услуг и процесса обслуживания. Главным инструментом в повышении качества и конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка» является разработка и внедрение должностных инструкций и стандартов обслуживания для сотрудников. Внедрение стандартов обслуживания обеспечит сотрудников четкой технологией и алгоритмом действий в процессе предоставления услуги, а гостей уверенностью в стабильном уровне качества получаемых услуг.

Заключение

В заключении можно сказать, что в настоящее время туристы предъявляют к средствам размещения особые требования, касающиеся ассортимента и уровня качества предоставляемых услуг, а конкуренция на рынке с каждым годом только растет. В понимании потребителей, качество – это постоянство и ощущение удовлетворенности предоставленной услугой или обслуживанием. Кроме того, качество - это соответствие услуг требованиям стандартов и нормативных документов.

Внедрение стандартов обслуживания – гарант успеха, и конкурентоспособности гостиницы на рынке услуг. Правила конкуренции становясь более жесткими, обязывают гостиницы внедрять стандарты, тем самым значительно улучшая качество обслуживания. Поэтому современную гостиницу невозможно представить без внутренней нормативной документации, которая содержит общие корпоративные стандарты внешнего вида, нормы общения, работы с жалобами гостей, а также технологии обслуживания.

В работе была рассмотрена деятельность и основные процессы малой гостиницы «Фонтанка» в городе Владивосток. Были выявлены особенности малой гостиницы, а также рассмотрены функции сотрудников. Главной особенностью гостиницы «Фонтанка» является небольшой номерной фонд – 30 номеров, что позволяет сотрудникам оказывать заботливое, внимательное домашнее обслуживание. Небольшой штат сотрудников гостиницы вынуждает линейный персонал брать на себя некоторые функции менеджеров, что увеличивает нагрузку и ответственность сотрудников.

Одним из главных показателей качества услуги и обслуживания является соответствие требованиям нормативных документов. Проведенный анализ соответствия гостиницы требованиям Приказа Минкультуры №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» показал, что гостиница «Фонтанка» имеет хороший потенциал для подтверждения категории

«две звезды». Однако гостиница соответствует требованиям на 59%, а значит руководству гостиницы необходимо устранить выявленные несоответствия, касающиеся номерного фонда гостиницы, а также персонала гостиницы.

Одним из критериев оценки персонала является знание и соблюдение внутренних корпоративных стандартов, которых, как мы выяснили, в гостинице «Фонтанка» нет. Таким образом, на основании всех изученных нормативных документов, а также полученных от руководства гостиницы данных, нами были разработаны и предложены стандарты работы для горничной и администратора гостиницы «Фонтанка», а также должностные инструкции для сотрудников.

Кроме того, в каждом номере гостиницы должна быть информационная папка гостя, которая содержит информационные материалы о гостинице, правила безопасности и проживания в гостинице, рекламные материалы, а также другие материалы, которые могут быть полезны гостю. В результате анализа требований к папке гостя и информации о гостинице «Фонтанка» нами была разработана и предложена информационная папка гостя, содержащая сведения о гостинице, красочную карту города с рекомендуемыми для посещения предприятиями питания и местами города, правила пожарной безопасности для гостей, прайс листы, а также анкета гостя, позволяющая гостинице получить обратную связь от гостя.

Таким образом, для того, чтобы быть конкурентоспособным предприятием на рынке гостиничных услуг предприятиям необходимо соблюдать корпоративные стандарты обслуживания. Чтобы деятельность по внедрению стандартов и повышению уровня обслуживания была эффективной, необходимо проводить анализ спроса и предпочтений гостей, а также проводить постоянный контроль соблюдения стандартов и устранение недочетов в работе.

Кроме того, стандарты обслуживания должны содержать не только требования к материально-технической составляющей услуги, но и обязательно сопровождаться сервисными элементами. Необходимо обращать внимание на взаимодействие персонала с потребителями. В общении с гостем необходимо показать посетителям, насколько они важны, персонал должен проявлять свою

заинтересованность, а также узнавать о каких-либо неудобствах или предпочтениях, чтобы сделать пребывания гостя в отеле максимально комфортным и приятным. Однако не стоит устанавливать четких фраз и их последовательность в общении с гостем, так как к каждому гостю необходимо подобрать свой подход. Иначе сухая формальность и циклический разговор с гостем не будет давать эффекта заботливого участливого и внимательного обслуживания.

Разработанный нами стандарт для администратора содержит такие важные аспекты общения с гостем, как общение по телефону и работа с жалобами гостей. Также в стандарте содержится алгоритм действий во время оформления заезда и выезда гостя и рекомендации относительно поведения сотрудников. Администратор гостиницы «Фонтанка» должен знать следующие правила телефонного этикета:

1. Быть дружелюбным – улыбка «передается» и по телефону;
2. Говорить прямо в трубку, отчетливо, не кричать;
3. Недопустимо раздражаться;
4. Внимательно слушать, обращаться к собеседнику по имени;
5. Если в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Если гость хочет высказать жалобу администратору необходимо внимательно выслушать гостя и решить проблему не более чем за 24 часа:

1. Оставить все свои дела и внимательно, участливо выслушать гостя;
2. Повторить жалобу, чтобы гость убедился, что его услышали и правильно поняли;
3. В разговоре не допускать жестов, выражающих нетерпение, не вступать в спор, а также по возможности обращаться к гостю по имени;
4. Извиниться и успокоить гостя, принять претензии гостя и поблагодарить за замечания, за то, что обратил внимание на проблему;

5. Убедить гостя в том, что соответствующие меры будут приняты и приступить к решению проблемы, не давать гостю ложных обещаний.

Стандарт работы горничной для гостиницы «Фонтанка» включает чуткую подробную последовательность действий во время проведения текущей уборки номера гостя, а также важные правила поведения горничной в номере гостя:

1. Запрещено запирается на ключ в номере гостя во время уборки;
2. Запрещено сидеть в присутствии гостя, пользоваться в номере в личных целях туалетом, душем, смотреть телевизор, принимать пищу, лежать на кровати; находиться в номере без уважительной причины;
3. Запрещено трогать и перекладывать личные вещи, технику и драгоценности гостя (за исключением упавших вещей);
4. Запрещено впускать в номер посторонних (кроме гостя, проживающего в данном номере).

Разработанные нами стандарты помогут сотрудникам гостиницы «Фонтанка» четко понимать свои должностные обязанности, правила и нормы общения с гостем, критерии оценки их деятельности, а также понятие о качественных услугах и качественном сервисе. Кроме того, стандарты помогут создать систему обучения для новых сотрудников гостиницы, а также поспособствуют повышению качества, а в следствие, и конкурентоспособности гостиницы «Фонтанка». Руководство гостиницы планирует внедрение данных стандартов в 2018 году, а рекомендации по созданию и оформлению информационной папки гостя уже реализованы в практике гостиницы.

Список использованных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации: часть первая: [по состоянию на 2 ноября 2013 г.: принят ГД 24 октября 1994]. – Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
2. О защите прав потребителей [Закон РФ №2300-1: принят 7 февраля 1992]. - Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
3. О техническом регулировании [Федеральный закон №184: принят 27 декабря 2002]. - Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
4. О стандартизации в Российской Федерации [Федеральный закон от 29 июня 2015 г. N 162-ФЗ принят Государственной Думой 19 июня 2015 года] - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Постановление Правительства РФ №1085: принят 9 октября 2015]. - Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
6. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями [Приказ Минкультуры России N 1215: принят 11 июля 2014г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
7. Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» [Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №659н: принят 5 сентября 2017]. - Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).
8. Об утверждении профессионального стандарта «Горничная» [Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №657н: принят 5 сентября 2017]. - Консультант плюс. – Режим доступа: [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

9. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: [принят 29 ноября 2012 г.]. – Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

10. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения»: [утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

11. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»: [утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 28 июля 2003г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

12. ГОСТ Р 51185-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»: [утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

13. ГОСТ Р 54606-2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги малых средств размещения. Общие требования»: [утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 8 декабря 2011г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

14. ГОСТ Р 54603-2011 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»: [утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 08 декабря 2011г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

15. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»: [утвержден Приказом Росстандарта от 28 сентября 2015г.]. - Консультант плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

16. Авилова Н.Л. Малые отели России: проблемы и перспективы развития / Н.Л. Авилова // Сервис в России и за рубежом. – 2014. - №7. – С. 79-86.
17. Барашок И.В. Экономические аспекты формирования гостиничного бизнеса в Приморском крае / И.В. Барашок // Проблемы современной экономики. – 2016. - №3. – С.193 – 196.
18. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме: Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с.
19. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - М.: КНОРУС, 2010. - 286 с.
20. Бедяева Т.В. Влияние стандартизации и контроля качества на практику ведения гостиничного бизнеса в Российской Федерации // Эффективное управление в гостиничном и ресторанном бизнесе: теория, практика, подготовка кадров / Т.В. Бедяева. – М., 2017. – С.61-68.
21. Бурцева Т.А. Оценка конкурентоспособности предприятия в сфере гостиничных услуг / Т.А. Бурцева // Экономика и предпринимательство. - 2015. - №5. - С. 450 – 454.
22. Бычкова Е.С. Организация гостиничного бизнеса: состояние и перспективы развития / Е.С. Бычкова // Сборник статей Всероссийской студенческой научно-практической конференции «Устойчивое развитие туристского рынка». – 2015. – С.23-27.
23. Виткалова К.А. Стандартизация гостиничной индустрии / К.А. Виткалова // Научно-практический электронный журнал Аллея Науки. – 2017. - №5. – С.1-5.
24. Владивосток останется без «звездных» гостиниц и отелей / Газета «Золотой Рог». – 2018.
25. Вовчук А.Д. Способы обеспечения качества услуг малых средств размещения Образование в XXI веке / А.Д. Вовчук // Материалы Всероссийской научной заочной конференции. – Тверь: ООО «СФК-Офис», 2017. – С.167 – 173.

26. Во Владивостоке хорошие деловые перспективы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rbcplus.ru/news/>.
27. Гареев Р. Р. Особенности системы управления качеством в гостиничных предприятиях / Р. Р. Гареев // Молодой ученый. — 2013. — №11. — С. 315-319.
28. Гостевой Дом «Gallery & More» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://galleryandmore.ru/ru/>.
29. Гостиничный маркетинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourism-book.com/pbooks/book-62/ru/chapter-2402/>. Отдельные показатели деятельности коллективных средств размещения 2011 – 2016 гг. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-dannye-po-rf>.
30. Гостиницы станут штрафовать за работу без сертификата о присвоении количества звезд [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://primgazeta.ru>.
31. Государственная программа российской федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013 - 2020 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>.
32. Добровольская Т.П. Современные тенденции мирового рынка гостиничных услуг / Т.П. Добровольская // Современные тенденции в социально-экономических и гуманитарных науках: теория и практика сборник научных трудов. – 2017. - С.130-137.
33. Духовная Л.Л. Малые гостиницы г. Москвы: Проблемы и перспективы развития / Л.Л. Духовная // Сервис в России и за рубежом. – 2016. - №2. – С.151-163.
34. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учебник / под общ. ред. Ильенкова С.Д. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 353 с.
35. Индустрия гостеприимства в Приморском крае. 2016. Статистический сборник. — Владивосток: Приморскстат, 2017.

36. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М.: КНОРУС, 2013. — 416 с.
37. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Н.В. Корнеев. — Москва, 2015. — 284с.
38. Мартыненко М.В. О проблемах и перспективах развития гостиничных услуг в Российской Федерации / М.В. Мартыненко // Материалы международной научно-практической конференции «Современные тенденции и актуальные вопросы развития туризма и гостиничного бизнеса в России». — 2017. - С.373-379.
39. Моргун Е.П. Малые отели: конкуренция или альтернатива в гостиничном бизнесе / Е.П. Моргун // Материалы V международной студенческой научно-практической конференции «Устойчивое развитие технологии сервиса». — 2016. — С.16-19.
40. Морозов В.Ю. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в Российской Федерации / В.Ю. Морозов // Сетевой научный журнал. — 2017. - №3. — С. 6 – 13.
41. Орлова Д.И. Технология проведения маркетинговых исследований факторов конкурентоспособности в сфере гостиничных услуг / Д.И. Орлова // Успехи современной науки. — 2016. - №10. — С.127-129.
42. Отдельные показатели деятельности коллективных средств размещения 2011-2016 гг. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru>.
43. Отель «Сибирское Подворье» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://otelsp.com/>.
44. Отель «Кармен» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://hotel-vladivostok.ru/>.
45. Отель «Фонтанка» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.fontankahotel.ru/>.
46. Панкова К.А. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса в РФ / К.А. Панкова // Научный альманах. — 2016. - №12-1. — С.199-202.

47. Пахомова О.А. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства / О.А. Пахомова // Научный вестник МГИИТ. – 2016. – С.56 – 62.
48. Петрова И.В. Качество обслуживания в гостеприимстве: маркетинговый анализ / И.В. Петрова // Ученые заметки ТОГУ. – 2015. - №3. – С. 157-164.
49. Печерица Е.В. Система менеджмента качества гостиничных услуг: Учебное пособие / Печерица Е.В., Тестина Я.С. - Санкт-Петербург, 2016. – 78с.
50. Похомчикова Е.О. Индустрия гостеприимства: эволюционный подход: дис. ...канд. экон. наук: Иркутск, 2015. – 192с.
51. Пряхина Л. В. Малые средства размещения как перспективная форма развития гостиничного бизнеса в г. Владивостоке // Наследие нобелевских лауреатов по экономике: сб. ст. III Всерос. науч.-практ. конф. молод. учен. - Самара, 2016. – 6с.
52. Профессиональные стандарты. Как соединить квалификацию с классификацией. Об уровнях ответственности, компетенциях и правильном алгоритме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hotelier.pro/personal/item/1656-tabachnikova>.
53. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. — 176 с.
54. Рябов В.Н. Менеджмент качества в гостиничном бизнесе / В.Н. Рябов // Сборник статей пятнадцатой международной научной конференции «Современная экономика». – 2017. – С. 60-65.
55. Сандрина В.Е. Управление качеством услуг в сфере малого гостиничного бизнеса: тенденции и перспективы // Эффективное управление в гостиничном и ресторанном бизнесе: теория, практика, подготовка кадров. / В.Е. Сандрина. – М., 2017. – С.69-78.

56. Старкова Г.П. Малый бизнес в сфере гостиничного предпринимательства в Приморском крае / Г.П. Старкова // Российское предпринимательство. – 2012. – №24. – С. 243-249.
57. Стребкова Л.Н. Возможности совершенствования качества обслуживания в малых гостиницах Новосибирска / Л.Н. Стребкова // Сетевой научный журнал. – 2017. - №4. – С.168-180.
58. Технология уборки номерного фонда гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studme.org/65793/turizm/tehnologiya_uborki_nomernogo_fonda_gostinitsy_posledovatelnost_uborki_nomerov_vidy_uborki_nomerov_et.
59. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2016. – 336с.
60. Трофимова О.И. Основные элементы системы управления качеством в сфере гостиничных услуг / О.И. Трофимова // Ямальский вестник. – 2016. - №3. – С.100 - 106.
61. Управление качеством услуг в гостиничной сфере [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourfaq.net/hotel-business/upravlenie-kachestvom-uslug-v-gostinichnoj-sfere/>.
62. Феофанова О.Г. Проблемы формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе / О.Г. Феофанова // Научный вестник Одесского национального экономического университета. – 2016. - №1. – С. 163-175.
63. Федеральный перечень туристских объектов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: классификация-туризм.рф.
64. Франшизы для малого бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://indivip.ru/osnovy/franshiza-osnovy.html>
65. Что нужно знать отельерам о профессиональных стандартах. Повышение квалификации и независимая оценка. От горничной до руководителя гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hotelier.pro>.

66. Что можно и чего нельзя делать во время текущей ежедневной уборки номера [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com>.

67. Carlbäck Mats Strategic entrepreneurship in the hotel industry: the role of chain affiliation / Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2015. - №4. – С.5 – 22 .

Приложение А

Правила телефонного общения в гостинице

Таблица А1 – Правила телефонного общения в гостинице

Выражения, которых следует избегать	Выражения – заменители
- Да. - Говорите.	Назвать место работы, представиться и поздороваться.
- Кто говорит? Что вы хотите? - По какому вопросу? - Объясните мне, в чем дело. - Могу ли я вам помочь?	- Чем я могу вам помочь?
- Алло! Алло! Что? - Вы меня слышите?	- Госпожа Иванова, извините, вас очень плохо слышно. Перезвоните, пожалуйста.
- Как вас зовут?	- Могу ли я узнать, ваше имя?
- Это вы звонили уже три раза?	- Мне кажется, мы уже общались с вами?
- Все обедают. - Никого нет. - Перезвоните.	- Оставьте, пожалуйста, ваш телефон, Иван Иванович вам перезвонит. - Не могли бы вы перезвонить завтра в 16 часов?
- Нет, у нас нет такого.	- У нас не зарегистрировано это имя, не могли бы вы предоставить больше информации о...
- Сейчас я посмотрю, можно ли его побеспокоить.	- Я попробую вас с ним соединить.
- Он не может сейчас с вами поговорить.	- К сожалению, я не могу вас с ним соединить в данный момент.
- Он вас знает?	- Как вас представить?
- Будете ждать или перезвоните?	- Вы предпочитаете подождать или перезвонить через несколько минут?
- Подождите секунду.	- Чтобы найти нужную информацию, может потребоваться 2-3 минуты. Вы можете подождать или перезвоните через несколько минут?
- Не вешайте трубку.	- Будьте любезны, подождите, пожалуйста.
- Я не знаю.	- Позвольте, я уточню это для вас.
- Я передам ему, когда его увижу.	- Как только он вернется, я сразу передам эту информацию ему.
- Вас слушают.	- Слушаю вас.
- Простите за то, что заставил вас подождать. Вы все еще на линии?	- Спасибо за то, что вы подождали.
- Можете попробовать перезвонить в четверг...	-Перезвоните, пожалуйста, в четверг утром.
- Мы не сможем это сделать.	- Чем мы сможем быть для вас полезны?
- Мы не сможем это сделать до тех пор, пока...	- Мы будем рады сделать это для вас, когда...
- Я не могу вам ничего обещать.	- Обещаю вам сделать все возможное.

Приложение Б

Квалификационные требования к персоналу гостиницы

Таблица Б1 - Квалификационные требования к персоналу гостиницы

Наименование службы	Персонал должен знать	Персонал должен уметь
Служба приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> – Правила регистрации туристов; – Правила межличностного общения, этикета и основы психологии; – Основы маркетинга и менеджмента; – Правила телефонного этикета; – Телефоны вызова экстренных служб; – Системы безопасности, сейфового хранения ценностей туристов; – Расположение всех служб средства размещения; – Расположение номеров и нормы оснащения НФ и общественных помещений; – Правила эксплуатации оборудования; – Типы и системы ключей от номеров; – Системы оплаты и процедуры расчета с туристами. 	<ul style="list-style-type: none"> – Вести информационную базу службы; – Осуществлять работу по выезду и расчеты с туристами; – Отслеживать платные услуги средства размещения; – Координировать работу своей и других служб гостиницы (для менеджеров); – Применять в работе современные средства коммуникации и офисное оборудование, установленное на рабочем месте; – Вести работу с почтой и сообщениями; – Работать с жалобами туристов и отвечать на их вопросы; – Контакттировать с гостями на иностранных языках.
Служба хозяйственного обеспечения	<ul style="list-style-type: none"> – Правила содержания номеров и других помещений гостиницы; – Организационную структуру гостиницы и структуру службы номерного фонда; – Оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе и правила их эксплуатации; – Характеристики применяемых химических веществ; – Виды уборки номеров и общественных помещений гостиницы; – Системы охранной сигнализации и правила работы с ними. 	<ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять уборку номеров и общественных помещений гостиницы в соответствии с утвержденными процедурами работы; – Поддерживать в номерах необходимое санитарно-гигиеническое состояние и уровень комфорта в жилых помещениях; – Осуществлять смену постельного белья и полотенец, пополнение расходных материалов; – Оказывать гостям бытовые услуги; – Осуществлять контроль за качеством уборки номеров и общественных помещений.

Приложение В

Сравнительная таблица трудовых функций администратора гостиницы «Фонтанка» и профессионального стандарта

Таблица В1 – Сравнительная таблица трудовых функций администратора гостиницы «Фонтанка» и профессионального стандарта

Трудовые функции администратора гостиницы «Фонтанка»	Трудовые функции администратора гостиницы согласно Профессиональному стандарту
<ul style="list-style-type: none"> – Помощь гостям по любым возникающим вопросам (заказ такси, выбор достопримечательностей и предприятий общественного питания, навигация по городу); – Оценка текущей заполняемости гостиницы. В случае низкой заполняемости, обновление объявления на интернет сайтах Владивостока; – Составление и обновление плана работ на день в Excel. – Оформление заезда и выезда гостя, работа с иностранными и российскими туристами; – Общение с гостями по электронной почте, в социальных сетях и на каналах продаж (fontanka.hotel@gmail.com, booking.com); – Распределение задач для горничных; – Проверка номеров на готовность к заезду гостя (проверка на чистоту и эстетичность, наличие предметов гостеприимства, целостность мебели и оборудования); – Проверка расходных материалов: вода и напитки, одноразовые принадлежности (тапочки, шампунь, гель для душа, мыло, зубной набор), хозяйственные товары; – Передача информации для заказа товаров, одноразовых принадлежностей, хозяйственных товаров управляющей гостиницы. 	<ul style="list-style-type: none"> – Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс; – Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса и населенного пункта, в котором он расположен; – Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс; – Учет заказов гостей гостиничного комплекса; – Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса. <p style="text-align: center;">Трудовые функции старшего смены/руководителя службы приема и размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценка наличия расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы сотрудников службы; – Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования; – Распределение заданий между сотрудниками службы приема и размещения; – Координация и контроль выполнения сотрудниками производственных заданий; – Определение потребности сотрудников в обучении и реализации мер по их обучению.
Трудовые действия администратора при заселении гостя	
<ul style="list-style-type: none"> – Встреча и приветствие гостей; – Уточнение наличия бронирования у гостя; – Оформление бронирования в программе «Wix» и «Вега»; – Выдача ключа от номера гостю, сопровождение его в номер; – Информирование гостя об услугах гостиницы; – Завершение регистрации гостя, отправка данных об иностранных туристах в Федеральную миграционную службу. 	<ul style="list-style-type: none"> – Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса; – Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом; – Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса; – Информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса.
Трудовые действия администратора при регистрации выезда гостя	
<ul style="list-style-type: none"> – Проверка и прием номера, из которого выезжает гость; – Составление акта порчи имущества – Проведение расчетных операций с гостем; – Прощание с гостем, оформление убытия гостя в программе. 	<ul style="list-style-type: none"> – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса; – Хранение и выдача багажа гостей гостиничного комплекса.

Приложение Г
Сравнительная таблица трудовых функций горничной гостиницы
«Фонтанка» и профессионального стандарта

Таблица Г1 – Сравнительная таблица трудовых функций горничной гостиницы

Трудовые функции горничной гостиницы «Фонтанка»	Трудовые функции горничной согласно Профессиональному стандарту
<ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление с планом работ; – Уборка коридоров, холла гостиницы; – Текущая уборка номеров; – Генеральная уборка после выезда гостя; – Стирка белья в прачечной, подготовка свежего белья; – Прием номера при выезде гостя; – Проверка наличия хозяйственных материалов; – Подача заявки на хозяйственные материалы управляющей гостиницы. 	<ul style="list-style-type: none"> – Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов; – Уборка номерного фонда гостиничных комплексов после выезда гостей; – Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов.
<p>Текущая уборка номера. Трудовые действия горничной гостиницы «Фонтанка»</p>	<p>Текущая уборка номера. Трудовые действия горничной согласно Профессиональному стандарту</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Перед уборкой номера: уборка напольного покрытия коридоров, протирка цветов; – Уборка санузла, обработка сантехники дезинфицирующими средствами; – Комплектация расходными материалами; – Мытье посуды; – Уборка жилой части номера; – Смена постельного белья и полотенец; – Окончательная уборка номера: мытье полов и санузла; – Перевод номера в статус «чистый». 	<ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда; – Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде; – Комплектация номерного фонда расходными материалами; – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде; – Уборка ванной комнаты и спальни в номерном фонде; – Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде; – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей; – Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; – Прием номера при выезде гостя.

Приложение Д

Требования к гостиницам и иным средствам размещения

(Знак “+” означает необходимость выполнения требования. Желтый цвет – требование соответствует, красный цвет – требование не соответствует)

Таблица Д1 – Требования к гостиницам и иным средствам размещения

Требование	Категория					
	без *	*	**	***	****	*****
1. Здание и прилегающая к нему территория						
Внешнее освещение здания и прилегающей территории в тёмное время суток				+	+	+
Площадка для кратковременной парковки автотранспорта				+	+	+
Вывеска:	+	+	+			
освещаемая или светящаяся				+	+	+
При наличии отдельного входа в ресторан (кафе, бар) - вывеска с его названием.			+*(21)	+*(21)	+	+
Вход для гостей:						
отдельный от служебного входа*(1),*(21)				+	+	+
с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля*(14), *(21)					+	+
воздушно-тепловая завеса					+	+
в ресторан (кафе, бар) из средства размещения*(2)			+*(21)	+*(21)	+	+
2. Техническое оборудование и оснащение						
Аварийное освещение и энергоснабжение:						
аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)	+	+	+	+	+	+
стационарный генератор*(3), обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов				+	+	+
Водоснабжение:						
круглосуточное горячее, холодное*(15)	+	+	+	+	+	+
горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ				+	+	+
установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья*(4)					+	+
Бутилированная питьевая вода в номере/ в кулере в коридоре (бесплатно)*(4)	+	+	+	+		
Система отопления, обеспечивающая температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5 градусов по Цельсию и общественных помещениях не ниже 18,5 градусов по Цельсию.	+	+	+	+	+	+
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично					+	+
Вентиляция:						
Система принудительной вентиляции, обеспечивающая циркуляцию воздуха,				+	+	+

исключающую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения						
Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей				+	+	+
Лифт в здании:*(5)						
более 5 этажей	+	+	+			
более трёх этажей*(6)				+		
более двух этажей*(6), *(14)					+	+
служебный, грузовой (или грузоподъёмник)*(1), *(6), *(14), *(21)					+	+
Время ожидания лифта (при наличии):						
не более 45 сек.				+		
не более 30 сек.					+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты					+	+
Телефон:						
Телефонная связь из номера:						
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров				+(21)	+(21)	
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) в 100% номеров				+(7), *(21)		
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения) и городская в 100% номеров				+(7), *(21)		
внутренняя (без выхода за пределы средства размещения), городская, междугородная и международная в 100% номеров					+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле):						
городской телефон	+	+	+			
междугородный, международный телефон, доступный для использования проживающими				+	+	+
Интернет:						
в общественных помещениях					+	
во всех номерах и общественных помещениях						+
3. Номерной фонд						
Одно/двухместные номера не менее*(16), *(19):						
25%*(21)		+				
50%*(21)			+			
100%				+	+	+
Многокомнатные или соединяющиеся номера*(19), *(21)				+		
Многокомнатные номера*(19), *(21)					+	
Многокомнатные и соединяющиеся номера*(19), *(21)						+

бумажные полотенца (или электрополотенце);	+	+	+	+	+	
крючки для одежды, корзина для мусора;	+	+	+	+	+	+
диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза;						+
диспенсер с кремом для рук;						+
махровые салфетки для рук;						+
диспенсер с пакетами для предметов гигиены;						+
корзина для использованных махровых салфеток для рук						+
Общий туалет из расчёта один на 10 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух (мужской и женский) на этаж	+	+	+			
Ванная комната/душевая общего пользования из расчёта одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+	+	+			
Оборудование ванных комнат/душевых: душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с горячей и холодной водой (смеситель), зеркало, туалетный стол, *(17) мыло, *(9) крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+			
6. Общие помещения						
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+	+
Площадь холла*(1), *(21) не менее:						
9 * плюс по 1 * из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 *		+				
20 * плюс по 1 * из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 *			+			
30 * плюс по 1 * из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 *				+		
30 * плюс по 1 * из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 *					+	
30 * плюс по 1 * из расчёта на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 *						+
Служба приёма и размещения*(21)	+	+	+	+	+	+
Служба приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами*(1), *(21)				+	+	+
с подачей напитков и музыкальным вещанием					+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха				+	+	+

Декоративное озеленение, художественные композиции				+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей*(10)				+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений*(1), *(21)					+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+	+*(11)	+*(11)
Телевизионный салон*(13)	+	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием*(1), *(6), *(14), *(19), *(20), *(21), *(22)						+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)*(6), *(19), *(20), *(21)					+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажёрным залом*(14), *(22)					+*(1), *(21)	+
Плавательный бассейн*(14)						+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном*(1), *(14), *(21), *(22)					+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах				+	+	+
Магазины и торговые киоски*(1), *(6), *(14), *(21)					+	+
Служебные помещения для персонала: столовая/помещение для приёма пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения*(21)		+	+	+	+	+
7. Помещения для предоставления услуг питания						
Ресторан или другие типы предприятий питания:			+	+		
Ресторан*(19), *(21)					+	+
несколько залов*(1), *(6), *(14), *(22)					+	+
банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал с соответствующей аппаратурой*(1), *(6), *(14), *(20), *(22)					+	+
ночной клуб/бар*(1), *(6), *(14), *(22)					+	+
Кафе/бар*(21)					+	+
8. Услуги						
Служба приёма - круглосуточный приём* * В домах отдыха, пансионатах и иных аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приёма, с которой можно связаться круглосуточно. * Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь.	+	+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих*(6), *(19), *(20), *(21)					+	+
Швейцар*(6), *(21)					+	+

Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно:						
обязательно*(12)					+	+
по просьбе			+	+		
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+	+
Смена постельного белья:						
одни раз в пять дней	+	+				
один раз в три дня			+	+		
один раз в два дня					+	
Ежедневно						+
Смена полотенец:						
один раз в три дня	+	+	+			
Ежедневно				+	+	+
Стирка:						
исполнение в течение суток				+	+	+
экспресс-обслуживание*(6), *(21)						+
Глажение:						
исполнение в течение 1 часа					+	+
предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+		
Химчистка*(6), *(21) (допускается предоставление услуг по договору со специализированным предприятием)						
исполнение в течение суток				+	+	
экспресс-обслуживание						+
Мелкий ремонт одежды*(21)				+	+	+
автомат для чистки обуви				+	+	+
почтовые и телеграфные услуги*(21)				+	+	+
отправление и доставка телефаксов					+	+
хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+	+
хранение багажа	+	+	+	+	+	+
Обмен валюты или приём платежей по кредитным картам*(1), *(21)				+	+	+
организация встреч и проводов					+	+
вызов такси				+	+	+
Аренда (прокат) автомашины*(6), *(21)					+	+
бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта					+	+
бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия*(6), *(21)					+	+
Туристские услуги:						
туристская информация				+	+	+
экскурсии, гиды-переводчики					+	+
Медицинские услуги:						
вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+	
медицинский кабинет*(1), *(6), *(14), *(21), *(22)						+
9. Услуги питания						

Обслуживание:						
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трёхразовое питание)*(19)				+*(1), *(21)	+	+
завтрак «шведский стол» (7.00-10.00)*(19)					+	+
расширенный завтрак (7.00-10.00)*(19)				+		
континентальный завтрак (7.00-10.00)*(19)		+	+			
круглосуточное предоставление услуг питания*(6), *(21)					+	+
Обслуживание в номере*(6), *(21):						
в часы завтрака				+*(1)		
круглосуточно					+	+
меню рум-сервис в номере				+	+	+
Требования к персоналу и его подготовке						
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы и их соблюдение сотрудниками всех служб		+	+	+	+	+
Внешний вид персонала:						
Форменная одежда, служебные значки			+	+	+	+
Количество персонала должно быть достаточным для обеспечения регулярной бесперебойной работы средства размещения.	+	+	+	+	+	+

*(1) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.

*(2) При наличии ресторана (кафе, бара и прочего), кроме домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

*(3) Требование не является обязательным при использовании аварийного энергоснабжения.

*(4) В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.

*(5) Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.

*(6) Требование не является обязательным для домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

*(7) В домах отдыха, пансионатах и других аналогичных средствах размещения допускается наличие внутренней телефонной связи или кнопки вызова обслуживающего персонала.

*(8) Районы, расположенные в южной климатической зоне.

*(9) Диспенсер с жидким мылом.

*(10) Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфов в 100% номеров.

*(11) Для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее.

*(12) Для всех категорий гостиниц и иных средств размещения при отсутствии лифта (см. раздел "Лифт в здании" настоящей таблицы).

*(13) Допускается отсутствие отдельного помещения (расположение в общественном помещении, например, в холле гостиницы).

*(14) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.

*(15) Средства размещения должны быть оснащены и оборудованы холодным и горячим водоснабжением, и канализацией; в районах с перебоями водоснабжения должен быть обеспечен минимальный запас воды не менее, чем на сутки и подогрев воды.

- * (16) Это не исключает наличие семейных номеров на 3-х и более человек, из которых, по крайней мере, двое взрослых.
- * (17) Требование не является обязательным для хостелов. Для хостелов допускается площадь номера из расчёта не менее 4 * на одну кровать (одноярусную или двухъярусную), расстояние от верхней спинки двухъярусной кровати до потолка не менее 75 см.
- * (18) Отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 21,5°C.
- * (19) Требование не является обязательным для апартаментов.
- * (20) Требование не является обязательным для курортных гостиниц.
- * (21) Требование не является обязательным для малых средств размещения (15 номеров и менее).
- * (22) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения, находящихся в зданиях, расположенных на территории исторического поселения.

Приложение Е
Балльная оценка гостиницы «Фонтанка»

Таблица Е1 – Балльная оценка гостиницы «Фонтанка»

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
1.	Здания и общественные помещения:	
1.1.	Внешний вид - качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон, ставней	2
1.2.	Наличие гостевых лифтов: 2 лифта и более /1 лифт	0
1.3.	Наличие отдельного входа с улицы в ресторан, кафе или бар	0
1.4.	Качество, состояние интерьера холлов и других общественных помещений, и их оборудования:	
1.4.1.	Напольное покрытие	2
1.4.2.	Стены, потолок, окна, двери	2
1.4.3.	Занавеси	1
1.4.4.	Освещение	2
1.4.5.	Мебель	2
2.	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (в 100% номеров):	
2.1.	Напольное покрытие	2
2.2.	Мебель	2
2.3.	Занавеси	1
2.4.	Постельные принадлежности, полотенца	3
2.5.	Стены, потолок, окна, двери	2
2.6.	Освещение	2
3.	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом, или аренда мультимедийного оборудования в 100% номеров)	2
3.1.	Трансляция телевизионных каналов, специализирующихся на показе аудиовизуальных материалов об истории и культуре народов Российской Федерации	0
4.	Качество и состояние оборудования и оснащения ванных комнат:	
4.1.	Стены, пол, потолок	3
4.2.	Сантехническое оборудование	3
4.3.	Краны	3
4.4.	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате	0
4.5.	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении	1
4.6.	Подогрев пола в ванной комнате	0
4.7.	Наличие банного халата в 100% номеров	0
4.8.	Наличие биде/гигиенического душа не менее, чем в 50% номеров (в ванной комнате)	0
4.9.	Наличие фена в ванной комнате в 100% номеров	0
5.	Дополнительные услуги:	
5.1.	Наличие Интернета: - доступность Интернета в общественной зоне	2
	- доступность Интернета в номерах	3
	- наличие Интернет-терминала для гостей	

5.2.	Наличие факсимильной связи	0
5.3.	Транспортное обслуживание (собственным или арендуемым транспортом) - доставка проживающих и багажа	0
5.4.	Время работы предприятий питания не менее:	
	- 14 часов в сутки	0
	- 12 часов в сутки	0
	- 8 часов в сутки	0
5.5.	Время работы баров не менее:	
	-14 часов в сутки	0
	- 12 часов в сутки	0
	- 8 часов в сутки	0
5.6.	Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки (кроме мотелей) с количеством мест:	
	- 50% от количества мест в средстве размещения в закрытом или открытом паркинге на расстоянии до 100 м от средства размещения;	0
	- 50% от количества мест в средстве размещения в паркинге на расстоянии до 200 м от средства размещения в районах (кварталах, местах) без автомобильного движения;	0
	- 30% от количества мест в средстве размещения	0
	- место для парковки автомобилей инвалидов-колясочников	0
5.7.	Наличие оборудования для обслуживания людей с ограниченными возможностями:	
	- наклонный пандус, широкие двери лифта	0
	- туалет в общественной зоне	0
	- ширина дверного проёма, номер и ванная комната с необходимыми приспособлениями	0
5.8.	Наличие детских кроваток (установка по просьбе)	0
5.9.	Наличие детских стульчиков (установка по просьбе)	0
5.10.	Наличие прочих услуг (информационные услуги, экскурсионные услуги, услуги переводчика, обмен валюты и другие)	1
5.11.	Наличие зала для фитнеса площадью не менее 20 * с 3-мя гимнастическими снарядами или тренажёрами	0
5.12.	Наличие плавательного бассейна с площадью водной поверхности *:	
	- не менее 80	0
	- не менее 60	0
	- не менее 35	0
	- от 5 до 35	0
5.13.	Наличие сауны:	
	- на 6 и более человек	0
	- менее 6 человек	0
* Примечание. Оценка производится по 3-х балльной шкале: 3 балла - «отлично», 2 балла - «хорошо», 1 балл - «удовлетворительно».		

Приложение Ж

Требования к номерам гостиниц и иных средств размещения

(Знак “+” означает необходимость выполнения требования. Желтый цвет – требование соответствует, красный цвет – требование не соответствует, голубой цвет- требование выполнено частично)

Таблица Ж1 – Требования к номерам гостиниц и иных средств размещения

Показатели	Номера высшей категории					Категории номеров				
	сюит	апартамент	люкс	джуниор сюит	студия	1-я	2-я	3-я	4-я	5-я
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Одна жилая комната				+(1)	+(1)	+	+	+	+	+
Две жилые комнаты - гостиная/столовая/кабинет и спальня общей площадью не менее 35 *			+							
Две и более жилые комнаты - гостиная/столовая и спальня (кабинет) общей площадью не менее 40 *		+								
Три и более жилые комнаты - гостиная/столовая, спальня, кабинет общей площадью не менее 75 * *(20)	+									
I. Техническое оснащение										
Освещение:										
от потолочного (настенного) или напольного светильника	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
прикроватный светильник	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
настольная лампа	+	+	+	+	+	+(*)				
светильник над умывальником	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати*(3)	+	+	+	+	+	+(*)				
выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Фонарь карманный электрический	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Телефонный аппарат:										
в номере на прикроватной тумбочке	+	+	+	+	+	+(*)				
в каждой комнате*(5)	+	+	+							
дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова	+	+	+	+	+	+(*)				

обслуживающего персонала)*(2)										
Будильное устройство (таймер) 6	+	+	+		+	+*(4)				
Радиоприёмник (при отсутствии телевизора)							+	+	+	+
Телевизор*(7)										
цветной с пультом управления	+	+	+	+	+	+*(4)				
с приёмом программ основных телекомпаний мира трансляция телевизионных каналов,	+	+	+	+	+	+*(2)				
специализирующихся на показе аудио-визуальных материалов об истории и культуре народов Российской Федерации	+	+	+	+	+	+				
Мультимедийный проигрыватель*(8)	+	+	+	+	+	+				
по просьбе гостя						+*(9)				
Компьютер с выходом в интернет (по просьбе)*(24)	+	+	+	+	+	+				
Мини-бар (мини-холодильник)	+	+	+	+	+	+*(4)				
						+*(22)				
Мини-сейф*(10)	+	+	+	+	+	+*(2)				
II. Оснащение мебелью и инвентарём										
Кухонное оборудование		+			+					
Кровать (минимальные размеры):										
Односпальная 80x190 см.						+*(9)	+	+	+	+
Односпальная 90x200 см.	+	+	+	+	+	+*(4)				
Двуспальная 160x190 см.						+*(9)	+	+	+	+
Двуспальная 160x200 см.*(26)			+	+	+	+*(4)				
Двуспальная 200x200 см.	+	+								
Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с намотасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки,	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
белье из натуральных тканей (лен, хлопок, шёлк)	+	+	+	+	+	+*(2)				
Ковры или ковровое покрытие пола	+	+	+	+	+	+*(2)				

Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия						+	+	+	+	+
Прикроватная тумбочка (стол) у каждого спального места*(25)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Шкаф с полками*(25), *(11) (допускается встроенный) или ниша для одежды*(9) с вешалкой и плечиками:										
- не менее 5 шт./место;						+	+	+	+	+
- не менее 14 шт./место	+	+	+	+	+	+*(2)				
Вешалка или крючки для верхней одежды и головных уборов*(12)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Стулья: не менее одного на проживающего*(25)	+	+	+	+*(14)	+*(14)	+*(13)	+*(13)	+	+	+
Кресло: не менее одного на проживающего	+	+	+*(15)	+*(15)	+*(15)	+*(2), *(14)				
Диван (на номер)	+	+	+*(15)	+*(15)	+*(15)					
Стол, письменный стол или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площади 0,5 кв.м	+	+	+	+	+	+	+	+		
Письменный стол с рабочим креслом	+									
Розетка в комнате	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Дополнительная розетка рядом с письменным столом/столешницей	+	+	+	+	+	+*(4)				
Розетка рядом с кроватью	+	+	+	+	+	+*(4)				
Журнальный столик	+	+	+	+	+	+*(2)				
Полка (подставка для багажа)	+	+	+	+	+	+	+	+		
Подставка (полка) под телевизор	+	+	+	+	+	+				
Корзина для бумажного мусора	+	+	+	+	+	+	+	+		
Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Щётки: одёжная, сапожная/губка для обуви, рожек для обуви*(25)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Швейный набор	+	+	+	+	+	+*(4)				
Ключ для открывания бутылок*(25)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Графин, стаканы						+*(16)	+	+	+	+
Набор посуды		+		+						
Набор посуды для мини-бара (при наличии мини-бара)	+	+	+	+	+	+*(4), *(21)				
Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и/или карандаш)	+	+	+	+	+	+*(2)				
Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках):										
телефонный справочник	+	+	+	+	+	+				
перечень предоставляемых средством размещения услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией	+	+	+	+	+	+	+	+		
Противопожарная инструкция	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Меню завтрака*(19)	+	+	+	+	+	+				
Анкета гостя	+	+	+	+	+	+	+	+		
Свежие ежедневные газеты*(23), *(24)	+	+	+	+	+	+*(25)				
III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера										
- умывальник, унитаз, ванна или душ	+	+	+	+	+	+				
- умывальник, унитаз (или полный санузел на 2-3 номера)							+	+		
- умывальник									+	
- дополнительный туалет	+									
Зеркало:										
- над умывальником						+	+	+	+	
- большого размера или зеркальная стенка	+	+	+	+	+	+*(2)				
- косметическое для бритья и макияжа	+	+	+	+	+	+*(2)				

Полка для туалетных принадлежностей (туалетный стол)*(2)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
Занавес для ванны/душа*(17)	+	+	+	+	+	+				
Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны)	+	+	+	+	+	+*(2)				
Коврик махровый для ног (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+				
Фен для сушки волос	+	+	+	+	+	+*(4)				
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)										
не менее двух						+*(9)	+	+	+	+
не менее трёх						+*(18)				
не менее четырёх		+	+	+	+	+*(2)				
не менее пяти (четыре полотенца в ванной комнате и одно дополнительное полотенце в гостевом туалете при наличии в гостевом туалете душевой кабины или ванны 2 дополнительных полотенца)	+									
Халат банный (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+*(2)				
Шапочка банная (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+*(4)				
Тапочки банные (для каждого гостя)	+	+	+	+	+	+*(2)				
Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):										
туалетное мыло*(22)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
в фирменной упаковке	+	+	+	+	+	+*(2)				
зубная щётка, зубная паста	+	+	+	+	+	+*(2)				
шампунь	+	+	+	+	+	+*(4)				
гель, лосьон	+	+	+	+	+	+*(2)				
Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)	+	+	+	+	+	+*(2)				
Туалетная бумага:							+	+		
Многослойная	+	+	+	+	+	+*(4)				
с резервным рулоном	+	+	+	+	+	+*(4)				

Держатель для туалетной бумаги	+	+	+	+	+	+	+	+		
Держатель для резервного рулона	+	+	+	+	+	+	+(4)			
Крышка для унитаза	+	+	+	+	+	+	+	+		
Щётка для унитаза (в футляре)	+	+	+	+	+	+	+	+		
Корзина для мусора	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)	+	+	+	+	+	+	+(4)			
Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки) или договора с прачечной/химчисткой	+	+	+	+	+	+	+(4)			

*(1) Однокомнатный номер площадью не менее 25 *.

*(2) Для гостиниц и иных средств размещения категории 4-5 «звёзд».

*(3) Для реконструируемых номеров.

*(4) Для гостиниц и иных средств размещения категории 3-5 «звёзд».

*(5) Требование не является обязательным при наличии переносной телефонной трубки.

*(6) Требование не является обязательным при наличии интерактивного телевидения или программируемой побудки в телефонном аппарате.

*(7) При наличии в регионе телевизионного вещания.

*(8) При отсутствии в регионе телевизионного вещания.

*(9) Для гостиниц и иных средств размещения категории 1-2 «звезды».

*(10) Требование не является обязательным при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приёма.

*(11) Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.

*(12) Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделённом на две части.

*(13) Требование не является обязательным при наличии пуфа.

*(14) Допускается наличие в двухместном номере 1 кресла и 1 стула.

*(13) Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла или двух кресел.

*(16) Кроме гостиниц и иных средств размещения категории 4-5 "звёзд" и средств размещения категории «3 звезды» с количеством номеров 50 и менее.

*(17) При наличии душа в ванне, кроме ванн со стеклянными ограждающими панелями, а также номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре ванной комнаты или угловыми джакузи и душевыми кабинами.

*(18) Для гостиниц и иных средств размещения категории 3 «звёзды».

*(19) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения с количеством номеров 50 и менее, домов отдыха, пансионатов и других аналогичных средств размещения.

*(20) Допускается отсутствие перегородки между гостиной/столовой и кабинетом при визуальном разграничении помещения на гостиную/столовую и кабинет.

*(21) Требование не является обязательным для гостиниц и иных средств размещения категории 3 «звёзды» с количеством номеров 50 и менее.

*(22) Допускается наличие диспенсера с жидким мылом.

*(23) Требование не является обязательным при отсутствии в регионе выпуска ежедневных газет

*(24) Для гостиниц и иных средств размещения категории «5 звёзд».

*(25) Требование не является обязательным для хостелов.

*(26) Для хостелов минимальный размер кровати: 140x200.

Приложение И
Балльная оценка номерного фонда гостиницы «Фонтанка»

Таблица И1 – Балльная оценка номерного фонда гостиницы «Фонтанка»

№/№ п/п	ТРЕБОВАНИЕ	Количество баллов
1.	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах):	
1.1.	Напольное покрытие	2
1.2.	Мебель	2
1.3.	Занавеси	1
1.4.	Постельные принадлежности, полотенца	3
1.5.	Стены, потолок, окна, двери	2
1.6.	Освещение	2
2.	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категории; (для номеров четвертой категории - оборудование умывальника):	
2.1.	Стены, пол, потолок	3
2.2.	Сантехническое оборудование	3
2.3.	Краны	3
2.4.	Наличие табурета или стульчика в ванной комнате**	0
2.5.	Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении**	0
2.6.	Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении**	1
2.7.	Наличие банного халата	0
2.8.	Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня**: - до потолка - не менее чем на 1/3 от потолка	1
2.9.	Наличие бидэ/гигиенического душа**	0
2.10.	Наличие фена	0
2.11.	Наличие косметического зеркала***	2
2.12.	Наличие в ванной комнате дополнительной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала**	0
2.13.	Наличие туалетного стола***	0
2.14.	Наличие зеркальной стенки***	0
3.	Высота потолка в номере более 3 м	0
4.	Услуги мини-бара	0
5.	Обслуживание в номере («рум-сервис»)	0
6.	В исключительных случаях при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и пр. может быть присвоено дополнительно	0
* Примечание. Оценка производится по 3-х балльной ""шкале: 3 балла - «отлично», 2 балла - «хорошо», 1 балл - «удовлетворительно». при наличии ванны/ ванной комнаты/санузла. *** в ванной комнате/санузле или умывальника.		

Приложение К
Балльная оценка персонала гостиницы «Фонтанка»

Таблица К1 – Балльная оценка персонала гостиницы «Фонтанка»

№ п/п	Требование	Кол-во баллов
1.	Квалификационные требования	
1.1	Требования к уровню образования:	
1.1.1.	Наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления средства размещения.	1
1.1.2.	Наличие среднего профессионального образования для обслуживающего персонала средства размещения	1
1.1.3.	Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления средства размещения, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства:	
	- 25%	0
	- 50%	2
	- 60%	0
	- 75 %	0
	- более 75%	0
1.2.	Требования к стажу работы:	
	Стаж работы для руководителя высшего звена управления средства размещения - не менее 3-х лет на руководящей позиции начальника любой службы.	1
	Стаж работы для руководителей среднего звена управления средства размещения - не менее 3-х лет на позиции старшего смены или супервайзера.	0
	Требования к повышению квалификации персонала средства размещения:	
	Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена - не реже 1 раза в 3 года	1
	Переподготовка или повышение квалификации обслуживающего персонала - не реже 1 раза в 3 года	0
2.	Требования к знанию иностранных языков:	
	Знание персоналом средства размещения иностранных языков в объёме, необходимом для выполнения служебных обязанностей	
	одного на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей;	1
	разговорный уровень владения языком для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;	1
	знание не менее двух иностранных языков для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями (один иностранный язык - свободное владение);	0
	знание не менее двух иностранных языков на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе) для директора или управляющего средства размещения и двух иностранных языков (один - свободное владение) для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;	0

	знание не менее двух иностранных языков на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе) для директора или управляющего средства размещения и минимум двух иностранных языков - свободное владение для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями.	0
	Требования, предъявляемые к персоналу средства размещения	
2.1.	Знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;	0
2.2.	Знание и соблюдение Стандартов предприятия и технологий обслуживания в части:	
	внешнего вида сотрудников;	0
	поведения сотрудников;	0
	техники безопасности;	1
	технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приёма и размещения, питания, номерного фонда)	1
2.3.	Знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;	1
2.4.	Знание и соблюдение правил пожарной безопасности;	1
2.5.	Знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;	1
2.6.	Умение оказать первую помощь в ЧС;	0
2.7.	Знание требований нормативных документов на услуги средств размещения;	1
2.8.	Знание и умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами	1
* требование не является обязательным для средств размещения, находящихся в эксплуатации менее 3-х лет		

Приложение Л
Расчет затрат на устранение несоответствий требованиям классификации средств размещения

Таблица Л1 - Расчет затрат на устранение несоответствий требованиям классификации средств размещения

	Количество	Цена, руб	Стоимость, руб
Аварийное освещение (аккумулятор)	2	15 000	30 000
Бутилированная питьевая вода в кулере в коридоре (бесплатно)	3	3 000	9 000
Внутренняя телефонная связь (без выхода за пределы средства размещения) в 100% номеров	30	500	15 000
Городской телефон коллективного пользования в общественных помещениях	2	500	1 000
Оборудование туалетов общего пользования:			
Бумажные полотенца	3	100	300
Диспенсер	3	1 500	4 500
Крючки для одежды	3	300	900
Вешалки в холле и в общественных помещениях	1	500	500
Телевизионный салон (телевизор)	1	6 000	6 000
Оборудование номеров			
Прикроватный светильник в номере	15	500	7 500
Выключатель освещения у изголовья кровати	30	150	4 500
Прикроватная тумбочка у каждого спального места	10	3 000	30 000
Щетки для одежды и обуви, обувной рожок в номере	30	150	4 500
Ключ для открывания бутылок	29	100	2 900
Карманный электрический фонарь	30	200	6 000
Итого			122 600

Приложение М

Должностная инструкция горничной гостиницы «Фонтанка»

Гостиница «Фонтанка»

УТВЕРЖДАЮ

(название учреждения, организации)

(уполномоченное лицо)

(ФИО, подпись)

«__» _____ 2018 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ГОРНИЧНОЙ

I. Общие положения

1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Горничной в гостинице «Фонтанка».
2. Горничная назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом руководителя _____.
3. Горничная подчиняется непосредственно управляющей гостиницы «Фонтанка».
4. Горничная должна знать:
 - правила внутреннего трудового распорядка в гостинице;
 - правила техники безопасности и использования противопожарных средств защиты;
 - правила и нормы охраны труда;
 - правила содержания номеров и других помещений средства размещения;
 - организационную структуру средства размещения;
 - оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения;
 - ассортимент и характеристики расходных (возобновляемых) материалов;
 - характеристики применяемых моющих, чистящих и других химических веществ;
 - виды уборки номеров, служебных и общих помещений;
 - системы охранной сигнализации и правила работы с ними.
5. Горничная должна уметь:
 - комплектовать корзину с моющими материалами и инвентарем;
 - осуществлять уборку номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утвержденными процедурами и стандартами работы;
 - поддерживать в номерах необходимое санитарно-гигиеническое состояние и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях;
 - осуществлять смену постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов;
 - оказывать бытовые услуги гостям (услуги стирки).

II. Должностные обязанности

Горничная осуществляет следующие виды работ:

- ознакомление с ежедневным планом работ;
- уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиницы, санузлов и общественных помещений;
- смена постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные правилами пользования и внутреннего распорядка в гостинице;

- принятие номера от проживающих при их выезде;
- при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщать администратору гостиницы;
- принятие от проживающих заказы на бытовые услуги и обеспечение их своевременное выполнение;
- информирование администратора обо всех выявленных недостатках в поведении проживающих в номерах гостиницы;
- соблюдение этических норм общения с проживающими;
- соблюдение правил техники безопасности;
- оценка наличия запасов расходных и моющих материалов;
- составление заявок на расходные и моющие материалы.

III. Права

Горничная имеет право:

1. Представлять на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по вопросам своей деятельности;
2. Получать от работников предприятия информацию, необходимую для осуществления своей профессиональной деятельности;
3. Требовать от руководства предприятия помощи в выполнении своих должностных обязанностей.

IV. Ответственность

Горничная несет ответственность за:

1. Невыполнение или ненадлежащее выполнение своих функциональных обязанностей.
2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения своих должностных обязанностей.
3. Невыполнение приказов, распоряжений и поручений руководителя и управляющей гостиницы.
4. Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности организации и ее работникам.
5. Несоблюдение трудовой и исполнительской дисциплины.
6. За причинение материального ущерба организации — в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Условия работы

Режим работы Горничной определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в организации.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
структурного подразделения: _____ " ____ " _____ г.
(подпись) (ФИО)

С инструкцией ознакомлен: _____ " ____ " _____ г.
(подпись) (ФИО)

Приложение Н

Должностная инструкция администратора гостиницы «Фонтанка»

Гостиница «Фонтанка»

УТВЕРЖДАЮ

(название учреждения, организации)

(уполномоченное лицо)

(ФИО, подпись)

«__» _____ 2018 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ

I. Общие положения

1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность администратора гостиницы «Фонтанка».
2. Администратор назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом руководителя _____.
3. Администратор подчиняется непосредственно управляющей гостиницы «Фонтанка».
4. Администратор должен знать:
 - правила регистрации туристов и паспортно-визового режима;
 - правила межличностного общения и этикета;
 - основы психологии;
 - основы маркетинга и менеджмента;
 - правила этикета при общении по телефону;
 - телефоны срочного вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях;
 - системы безопасности средств размещения;
 - систему сейфового хранения ценностей туристов;
 - расположение всех служб и подразделений средства размещения;
 - расположение номеров и нормативы оснащения номерного фонда и общественных помещений средств размещения;
 - правила эксплуатации оборудования и приборов, установленных в средстве размещения и имеющих отношение к исполнению служебных обязанностей;
 - типы и системы ключей от номеров;
 - системы оплаты и процедуры расчета с туристами.
5. Администратор должен уметь:
 - вести информационную базу службы приема и размещения;
 - осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде);
 - отслеживать платные услуги средства размещения;
 - координировать работу горничных и сотрудников службы безопасности;
 - применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте, пользоваться телефоном, персональным компьютером, владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;
 - вести работу с почтой и сообщениями;

- работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы;
- контактировать с гостями на иностранном языке.

II. Должностные обязанности

Администратор осуществляет следующие виды работ:

1. Оценка текущей заполняемости гостиницы. В случае низкой заполняемости, обновление объявления на интернет сайтах Владивостока;
2. Составление и обновление плана работ на день в Excel (для администратора и горничной);
3. Распределение задач для горничных;
4. Проверка номеров на готовность к заезду гостя (проверка на чистоту и эстетичность, наличие предметов гостеприимства, целостность мебели и оборудования);
5. Работа с иностранными и российскими туристами;
6. Оформление заезда и выезда гостя;
7. Помощь гостям по любым возникающим вопросам (заказ такси, выбор достопримечательностей и предприятий общественного питания, навигация по городу);
8. Общение с гостями по электронной почте, в социальных сетях и на каналах продаж (fontanka.hotel@gmail.com, @fontankahotel, booking.com);
9. Проверка расходных материалов (вода и напитки), одноразовых принадлежностей (тапочки, шампунь, гель для душа, мыло, зубной набор), хозяйственных товаров;
10. Передача информации для заказа товаров, одноразовых принадлежностей, хозяйственных товаров управляющей гостиницы;
11. Передача смены администратору-сменщику (передать информацию о заселенных гостях, обязательно передать пожелания проживающих гостей, о наличии бронирования на следующий день, о состоянии номеров, запасах расходных материалов).

III. Права

Администратор гостиницы имеет право:

1. Требовать от непосредственного руководителя подмены в случае плохого самочувствия или сильной усталости (головокружение и т.д.);
2. Требовать от непосредственного руководителя и представителей Службы безопасности гостиницы защиты от неправомерных действий гостя (посетителя) (провокационные действия, оскорбляющие честь и достоинство администратора, и наносящие моральный вред другим посетителям/гостям гостиницы);
3. Администратор имеет право на кратковременный отдых в течение рабочего дня. Отдых предоставляется в специально отведенном помещении.
4. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.
5. В пределах своей компетенции сообщать непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности гостиницы и вносить предложения по их устранению.
6. Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от исполнителей информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

IV. Ответственность

Администратор гостиницы несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.
2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных административным, уголовным и Гражданским законодательством Российской Федерации.
3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Условия работы

Режим работы администратора гостиницы определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в организации.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
структурного подразделения: _____ " ____ " _____ г.
(подпись) (ФИО)

С инструкцией ознакомлен: _____ " ____ " _____ г.
(подпись) (ФИО)

Приложение О

Стандарт работы администратора гостиницы «Фонтанка»



Стандарт работы администратора гостиницы «Фонтанка»

1. Стандарт работы с телефонными звонками

Главное правило – разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже, в таблице приведены правила телефонного общения.

В телефонном общении необходимо:

6. Быть дружелюбным – улыбка «передается» и по телефону;
7. Говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро, не кричать;
8. Недопустимо раздражаться;
9. Внимательно слушать;
10. Обращаться к собеседнику по имени;
11. Если в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

В телефонном общении запрещается:

1. Вести посторонние разговоры;
2. Что-то есть, пить, шуршать бумагой, жевать резинку;
3. Перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;
4. Часто прерывать беседу и делать долгие паузы, заставляя собеседника ждать;
5. Класть трубку на твердую поверхность с шумом.

При входящем звонке:

1. Поднять трубку не позже второго звонка;
2. Назвать гостиницу, назвать должность, представиться по имени;
3. Поздороваться («доброе утро / день / вечер»);
4. Держать трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;

5. Улыбаться во время телефонного разговора, говорить четко, не торопясь, постараться свести к минимуму фоновый шум;
6. Выяснить какая помощь требуется собеседнику;
7. Называть собеседника по имени, если это возможно;
8. Проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;
9. Если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «одну минуту, я сейчас передам трубку»;
10. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;
11. Заканчивая телефонный разговор поблагодарить собеседника за звонок;
12. Дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены.

2. Стандарт работы с жалобами гостей

Если гость хочет высказать жалобу администратору необходимо:

1. Оставить все свои дела и внимательно, участливо выслушать гостя;
2. Повторить жалобу, чтобы гость убедился, что его услышали и правильно поняли;
3. В разговоре не допускать жестов, выражающих нетерпение, не вступать в спор, а также по возможности обращаться к гостю по имени;
4. Извиниться и успокоить гостя;
5. Принять претензии гостя и поблагодарить за замечания, за то, что обратил внимание на проблему;
6. Убедить гостя в том, что соответствующие меры будут приняты и приступить к решению проблемы;
7. Не давать гостю ложных обещаний, решить вопрос не более чем за 24 часа.

3. Прием и размещение гостей в гостинице

Действия администратора	Рекомендации
Встретить гостя	Приветствовать стоя, с улыбкой
Поприветствовать гостя	Использовать фразы «Доброе утро/день/вечер», «Добро пожаловать в гостиницу «Фонтанка»»
Узнать имя гостя	Использовать фразу «Как я могу к Вам обращаться?»
Уточнить наличие брони	Узнать фамилию и имя гостя, на которого забронирован номер. Уточнить детали: даты проживания, тип номера, пожелания, если есть.
Оформление заезда. Попросить паспорт гостя для регистрации	Использовать фразу «Будьте добры, Ваш паспорт для регистрации». Снять копию паспорта (+миграционной карты у иностранных гостей). Закрепить за гостем номер.
Оплата проживания	Отчетливо произнести гостю стоимость проживания. Провести оплату по наличному или безналичному расчету.
Выдача ключей	Выдать ключи гостю, назвать номер комнаты. Поинтересоваться необходимо ли проводить гостя до номера. Объяснить, как добраться до номера.
Информирование гостя	Проинформировать гостя о дополнительных услугах: стирка, заказ экскурсий, автомат с напитками, наличие кухонной зоны на 2 этаже гостиницы.
Сопровождение гостя	Проводить гостя до номера. Пожелать приятного отдыха, предложить будущую помощь. Рекомендуемая фраза «Приятного отдыха. Если возникнут вопросы, обращайтесь. Мы будем рады Вам помочь».
Окончательная регистрация гостя.	Внести паспортные данные гостя в программу Wix и Vega. Подготовка данных об иностранном госте для отправки в УФМС.

* Время на заселение гостя не должно превышать 3 минут

4. Организация выезда гостя из гостиницы

Действия администратора	Рекомендации
Приветствие гостя	<p>Встретить гостя стоя, с улыбкой.</p> <p>Поприветствовать гостя фразой «Доброе утро/день/вечер».</p>
Уточнить номер комнаты, в которой проживал гость	<p>Обращаться к гостю по имени.</p> <p>Поинтересоваться у гостя, как провели время в нашей гостинице.</p> <p>Предложить оставить отзыв в анкете гостя (или на сайте гостиницы), использовать фразу: «Не могли бы Вы оставить Ваш отзыв о нашей гостинице. Мы будем Вам очень благодарны.»</p>
Проверка состояния номера	<p>Попросить у гостя ключ от номера, и попросить подождать, пока проверяют номер.</p> <p>Рекомендуемая фраза: «Будьте добры, ключи от Вашего номера. Подождите, пожалуйста пару минут, пока горничная примет Ваш номер».</p> <p>ВАЖНО не заставлять гостя долго ждать.</p> <p>Попросить горничную принять номер/принять номер самостоятельно (в случае занятости горничной).</p>
Расчет гостя	<p>Проверить баланс гостя на наличие долгов в программе Wix.</p> <p>Провести расчет с гостем за дополнительные услуги.</p> <p>Взять с гостя плату, в случае порчи имущества в номере.</p>
Попрощаться с гостем	<p>Поинтересоваться нужна ли гостю помощь в вызове такси или иная помощь.</p> <p>Поблагодарить гостя за посещение нашей гостиницы.</p> <p>Пожелать гостю счастливого пути.</p> <p>Рекомендуемая фраза: «Благодарим за выбор нашей гостиницы. Будем рады увидеть Вас снова. Счастливого пути.»</p>

Приложение П

Стандарт работы горничной гостиницы «Фонтанка»



Стандарт работы горничной гостиницы «Фонтанка»

Технология проведения текущей уборки

Уборку необходимо выполнять всегда по одной системе, по часовой стрелке, для того, чтобы ничего не пропустить. Уборка номера производится только при открытой двери в номер. Корзину необходимо вплотную придвинуть к открытой двери в номер, при этом решается сразу три задачи:

1. Горничной легко подойти к тележке и взять необходимые материалы и инвентарь;
2. Тележкой блокируется вход в открытый номер со стороны коридора;
3. Горничная легко узнает о приходе гостя, проживающего в номере.

Горничной запрещается:

1. Запираться на ключ в номере гостя во время уборки;
2. Сидеть в присутствии гостя;
3. Пользоваться в номере в личных целях туалетом, душем, смотреть телевизор, принимать пищу, лежать на кровати; находиться в номере без уважительной причины;
4. Трогать и перекладывать личные вещи, технику и драгоценности гостя (за исключением упавших вещей);
5. Впускать в номер посторонних (кроме гостя, проживающего в данном номере).

Порядок проведения текущей уборки номера:

1. Раздвинуть занавеси и проверить легкость их движения.
2. Открыть окна и проветрить комнату.
3. Проверить, нет ли на окнах грязи и повреждений.
4. Проверить сохранность мебели, в случае обнаружения поломки сообщить администратору.
5. Начать предварительную уборку санузла: спустить воду в туалете и залить по ободку и в колодец туалета дезинфицирующее средство, которое будет действовать, пока происходит уборка гостевой комнаты.
6. Вытряхнуть мусорные корзины в мешок для мусора, предварительно проверив, нет ли в них ценных вещей, принадлежащих гостю.
7. Удалить мусор со стола в мусорную корзину в выездном номере, стол тщательно протереть.
8. Собирая мусор, по кругу проверить исправность ламп, телевизора, и оценить общее техническое состояние номера.
9. Вымыть посуду, протереть насухо и поставить на стол.
10. Снять простыни, пододеяльники и наволочки.
11. Свернуть грязное белье и поместить в мешок для грязного белья.
12. Белье и матрасник проверить на наличие дефектов, в случае обнаружения таковых сообщить администратору.
13. Собрать все подлежащее замене белье и полотенца из санузла.
14. Постелить простыню на матрас, заправить края, убедиться, что края ровные.
15. Надеть на подушки наволочки, положить подушки ровно на кровать, разгладить неровности.
16. Одеялом в пододеяльнике накрыть всю постель и подушку.
17. Накрыть кровать покрывалом, выровнять все складки.
18. После того как кровать убрана ее необходимо выровнять.
19. Проверить всю печатную продукцию в номере.
20. Удалить загрязнение и пыль с подоконника и мебели, картин, телевизора.
21. Натереть зеркало в жилой комнате.
22. Удалить весь мусор из санузла.
23. Удалить волосы с зеркала, унитаза, душевой кабины и пола.
24. Протереть зеркало (если сильное загрязнение – влажной салфеткой, смоченной моющим средством, затем сухой для удаления разводов, если нет-протереть сухой салфеткой);
25. Удалить загрязнения на туалетной полочке влажной салфеткой, смоченной моющим раствором, затем протереть насухо, не оставляя пятен и разводов.
26. Натереть умывальник, кран, пробку, сливное отверстие, внешнюю поверхность умывальника, кафельную плитку над умывальником, смыть водой или чистой губкой без средства и протереть насухо салфеткой.
27. Закончить уборку туалета, ранее залитого дезинфицирующим средством.
28. Повесить туалетную бумагу на держателе так, чтобы бумага разворачивалась по направлению к гостям, сверните конец бумаги уголком, второй рулон бумаги необходимо поставить на сливной бачок унитаза.
29. Разместить предметы гостеприимства в соответствии со стандартом гостиницы.
30. Развесить чистые наборы полотенец, по 2 на каждого гостя.

31. Протереть поверхность пола и порога салфеткой для пола в туалете, смоченной моющим средством.
32. Проверить пол на предмет оставшихся волос и ниток.
33. Поставить на место ведро для мусора аккуратно вложив чистый мешок.
34. Убедившись, что все операции по уборке завершены и номер полностью укомплектован, производится уборка напольного покрытия.
35. Вынести все оборудование и уборочные материалы за пределы номера, предварительно убедиться в том, что вместе с оборудованием гостиницы не вынесены вещи гостя.
36. Вернуться в комнату, проконтролировать поверхность мебели.
37. Закрывать окна и форточки.
38. Проверить, закрыты ли краны, выключить везде свет.
39. Осмотреть номер на эстетичный внешний вид.
40. Выйти из номера, закрыть дверь на ключ.
41. Сообщить администратору о состоянии номера.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра сервиса и туризма

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студентки

Васильевой Ирины Дмитриевны

(фамилия, имя, отчество)

направление гостиничное дело 1410 группа _____

Руководитель ВКР доцент, канд. техн. наук Людмила Лазаревна Руденко

(ученая степень, ученое звание, и.о. фамилия)

на тему «РАЗРАБОТКА СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ФОНТАНКА»

Дата защиты ВКР « 29 » _____ июня _____ 2018 г.

Выпускная квалификационная работа Васильевой Ирины Дмитриевны выполнена в соответствии с заданием и раскрывает одну из актуальных тем исследования – стандартизация малых гостиничных предприятий в преддверии обязательной категоризации всех средств размещения в РФ. В условиях популярности малых средств размещения и высокой конкуренции на рынке гостиничных услуг, достигаемый с помощью стандартизации уровень качества предоставляемых услуг поможет малым предприятиям значительно повысить свою привлекательность для гостей, а значит и способность выживать в обострившейся конкурентной борьбе.

Теоретическая значимость исследования заключается в изучении и обобщении стандартизации деятельности гостиничных предприятий как важной составляющей качественного обслуживания и успешной их работы, практическая задача выпускной квалификационной работы состояла в обосновании и разработки стандартов обслуживания в гостинице «Фонтанка».

Васильева Ирина Дмитриевна проявила высокую степень самостоятельности при выполнении выпускной работы, показала себя ответственным и работоспособным специалистом. Умение анализировать, обобщать, делать выводы, последовательно и грамотно излагать материал позволило дипломнице в срок провести все необходимые исследования и разработать обоснованные рекомендации для конкретного предприятия.

Заключение: Васильева Ирина Дмитриевна заслуживает оценки отлично и присвоения квалификации бакалавр направления «гостиничное дело»

Руководитель ВКР доцент, канд. техн. наук
(уч. степень, уч. звание)


(подпись)

Л.Л. Руденко
(и.о. фамилия)

«18» _____ июня 2018 г.

Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: Васильева Ирина vasilyeva_irishka@mail.ru / ID: 2611554

Проверяющий: Васильева Ирина vasilyeva_irishka@mail.ru / ID: 2611554

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://www.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 6
Начало загрузки: 14.06.2018 08:14:02
Длительность загрузки: 00:00:00
Имя исходного файла: Васильева Ирина ВКР.docx
Размер текста: 194 кБ
Символов в тексте: 190543
Слов в тексте: 22024
Число предложений: 1136

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 14.06.2018 08:14:03
Длительность проверки: 00:00:05
Комментарии: не указано
Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ 26,67% ЦИТИРОВАНИЯ 0% ОРИГИНАЛЬНОСТЬ 73,33%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа.

Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	1,64%	16,96%	Порядок классификации об...	http://baikaltravel.ru	17 Ноя 2017	Модуль поиска Интернет	6	170
[02]	0,57%	11,43%	Приказ Министерства спорт...	http://base.garant.ru	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	14	231
[03]	7,21%	9,71%	Об утверждении порядка кл...	http://docs.cntd.ru	16 Фев 2016	Модуль поиска Интернет	80	116

Еще источников: 17

Еще заимствований: 17,25%