

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Организационно-правовая характеристика гостиничного предприятия «Rixos ».....	4
2 Характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы.....	7
3 Анализ работы службы приема и размещения.....	38
4 Хронометраж рабочего дня администратора гостиницы....	43
5 Анализ качества работы службы приема и размещения....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	53
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	54

ВВЕДЕНИЕ

Во время производственной практики студентка гостиничного сервиса обучается быть терпеливым, тактичным, коммуникабельным. На момент прохождения производственной практики, познание в индустрии гостеприимства значительно поменялись.

Во время прохождения производственной практики стояли задачи: организационно-правовая характеристика гостиничного предприятия «Rixos», характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы, анализ работы службы приема и размещения, хронометраж рабочего дня администратора гостиницы, анализ качества работы службы приема и размещения.

Большое внимание уделяется вопросу привлечения клиентов со стороны других предприятий. Это связано, прежде всего, со свойствами услуги как товара. Услуга неосвязаема и нематериальна. Процесс реализации услуги зависит от процесса ее производства. По этой причине качество услуг находится в непосредственной зависимости от эмоционального и психологического состояния потребителя, а также работы самого персонала.

Различные фирмы индустрии гостеприимства не могут использовать традиционные стратегии или методы продвижения услуг в отношении потребителей, так как ужесточение конкуренции приводит к необходимости разработки новых программ и генерированию идей по привлечению и удержанию клиентов.

Главная цель – применение теоретических знаний, полученных в период обучения в колледже, на практике в

гостиничном предприятии. Приобретение навыков и умений при обслуживании гостей в гостинице.

Прохождение практики даёт возможность получить практические навыки профессии администратор и горничная. Повышается уровень знаний специальности в целом. Практические навыки повышают эффективность

1 Организационно-правовая характеристика гостиничного предприятия «Rixos»

Организационно-правовая форма, гостиничное предприятие, алгоритм выбора. Организационно-правовая форма - это способ закрепления имущества и его использования хозяйствующим субъектом, из которого вытекают правовое положение и цели предпринимательской деятельности данного субъекта.

Организационно-правовая форма хозяйствующего субъекта - признаваемая законодательством той или иной страны форма хозяйствующего субъекта (то есть юридических лиц, индивидуальных предпринимателей или организаций, осуществляющих свою деятельность без образования юридического лица), фиксирующая способ закрепления и использования имущества хозяйствующим субъектом и вытекающие из этого его правовое положение, и цели деятельности.

Организационно-правовой формой гостиницы «Rixos» является общество с ограниченной ответственностью-ИП «Рим».

Общество с ограниченной ответственностью (общепринятое сокращение - ООО) - учрежденное одним или несколькими юридическими и/или физическими лицами хозяйственной общество, уставный капитал которого разделён на доли, участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.

В отеле «Rixos» есть рестораны, приятная обстановка и

услужливый персонал сделают ваш вечер незабываемым. Главный ресторан «Al Farabi» предлагает завтрак - шведский стол с блюдами национальной и интернациональной кухни. Вместимость до 200 человек, часы работы: ежедневно с 07.00 до 11.00. VIP комната ресторана «Al Farabi», вместимостью до 25 человек, может быть использована на завтрак, обед или ужин. A'la Carte ресторан «Safran» предлагает блюда национальной и европейской кухни. Вместимость до 70 человек, часы работы: с 12.00 до 15.00 (обед) и с 19.00 до 23.00 (ужин). VIP комната ресторана «Safran» на 12 персон может быть использована на завтрак, обед и ужин. Ресторан под открытым небом «Rixos Garden» предлагает барбекю, шашлык, закуски, кальян. Дополнительно предлагаются VIP бунгало, детская площадка, живая музыка. Вместимость до 500 человек в банкетном стиле, часы работы в летнее время с 12.00 до 24.00. В отеле есть «Lobby Lounge Bar», который представляет собой бизнес-гостиную, оснащенную бесплатным беспроводным Интернетом. По вечерам здесь звучит живая музыка. Бар работает круглосуточно. Бары и пабы - это место, где можно послушать легкую классическую музыку в атмосфере, располагающей к отдыху, выпивая любимые коктейли и напитки или отдохнуть за чашкой чая.

Отель «Rixos» предлагает: «Irish pub» - здесь можно попробовать специальные коктейли от бармена, послушать живую музыку, сыграть в бильярд, выкурить кальян. Часы работы: с 09.00 до 02.00. «Vitamin Bar» отеля - здесь гостям предлагаются свежее выжатые соки и молочные коктейли. Часы работы: с 09.00 до 23.00. Кондитерская отеля - здесь гости могут отведать самые вкусные торты, пирожные, печенье. 50% скидка предоставляется на всю продукцию

кондитерской после 20.00. Часы работы с 10.00 до 21.00. Удобные конференц-залы в отеле идеальны как для официальных, так и для частных встреч. Знаменитый СПА-центр в отеле с крытым бассейном и подогревом, турецкая баня, сауна, парная комната, фитнес-центр, салон красоты, парикмахерская. Здесь также оказывают услуги врач и специалисты по тайскому массажу.

Процесс управления персоналом и исполнения работ в гостиничном предприятии «Rixos» происходит в рамках организационной структуры гостиницы, ресторана или другого предприятия сферы гостеприимства. На данном гостиничном предприятии структура определяет схему распоряжений и приказов, с помощью которых деятельность компании планируется, организуется, направляется и контролируется. Следовательно, структура придает некую форму (очертание) компании и обеспечивает ее соответствующей базой для организационного процесса и выполнения работ. Высшее руководство компании при разработке организационной структуры компании идет по пяти направлениям:

1. Специализация работ.
2. Департаментизация.
3. Определение полномочий.
4. Размер контрольных функций.
5. Методы координации.

С помощью специализации решается вопрос распределения задач компании между ее работниками. При отсутствии или слабой специализации работники несут ответственность за все или почти все вопросы. Специализация приводит к увеличению производительности

труда и облегчает управленческий контроль над всеми действиями. С другой стороны, разделение общей работы на мелкие единицы увеличивает необходимость в координации деятельности работников, вовлеченных в отдельные виды операций. Надо отметить, что чрезмерная специализация может привести к понижению мотивации у работников и падению интереса к работе.

2 Характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы

«Rixos Красная Поляна Сочи» 5 звезд - один из самых элитных отелей Красной Поляны всемирно известной гостиничной сети Rixos Hotel. По признанию лучших мировых экспертов гостиничной и СПА-индустрии «Rixos Красная Поляна Сочи» является лучшим в России «Роскошным отелем в горах» («Luxury Mountain Hotel - 2017») и лучшим в стране «Роскошным Спа отелем» («Luxury Spa Hotel - 2017»).

Отель располагается на высоте 960 метров над уровнем моря, в 100 метрах от канатной дороги всесезонного курорта «Горки Город» и в 30 минутах езды от побережья Черного моря. К услугам гостей роскошные номера, из которых открывается величественная панорама Кавказских гор, элитная кухня высочайшего класса, королевский SPA-салон. Отель располагает современными конференц-площадками для бизнес-туризма и детским клубом с познавательными и развлекательными программами.

Современный горнолыжный отель «Rixos Красная Поляна Сочи» отвечает всем требованиям отдыха класса «Люкс», включая архитектуру, дизайнерские решения интерьера и роскошное оформление номеров. Номерной фонд отеля включает 114 элитных номеров, из которых открывается прекрасный вид на горные вершины Кавказских гор. Номера имеют различную площадь (от 50 до 200 кв. м), количество комнат и категорию, следовательно, идеально подойдут для любого количества проживающих и удовлетворят любые требования и пожелания туристов.

В номерном фонде отеля насчитывается 70 номеров

стандартной категории Superior, которые более востребованы среди молодежи и семейных пар, 30 однокомнатных номеров категории Deluxe, 8 номеров с повышенной комфортностью категории Premium, 2 комфортабельных номера категории Junior Suites, 2 номера категории Executive Suites и 1 элитный номер - категории Presidential Suite. Каждый номер отеля разработан дизайнерами до мелочей, грамотное восприятие позволило создать уютную и гармоничную обстановку в каждом помещении. В номерах использована современная отделка, дорогая мебель, элитный текстиль, роскошный декор, грамотное сочетание цветов и приятное искусственное освещение. В каждом номере имеется современная техника, система кондиционирования, сейф, бар, телефон и бесплатный интернет. Высокий уровень обслуживания номеров, чистота и порядок - это важные составляющие отеля «Rixos Красная Поляна Сочи».

Множество номеров имеют просторные балконы, которые позволяют наслаждаться упоительной природой, прекрасным видом и свежим воздухом, не выходя за пределы номера.

Требуемые документы при заселении:

1. Паспорт для каждого гостя.
2. Свидетельство о рождении для детей.
3. В случае, если дети проживают с доверенным лицом (нотариальная доверенность от законных представителей).

Роскошная обстановка и необычайно гармоничная атмосфера предоставляет туристам комфортный и спокойный отдых.

Номера:

1. Superior Double Disability Access:

Или улучшенный стандарт для людей с ограниченными возможностями. Вместимость: трое гостей. ОТЕЛЬ заботится о гостях с разными особенностями, о чем свидетельствует наличие номеров данной категории. Однокомнатный номер оснащен продуманным и широким набором различных удобств для быта и досуга. Гости оценят комфортабельные условия номера: мягкую мебель, качество бытовой техники, стильный интерьер.

1. Площадь 47 кв.м.
 2. Одна двухспальная.
 3. Душ.
 4. TV.
 5. Wi-Fi.
 6. Сейф.
 7. Телефон.
 8. Кондиционер.
 9. Фен.
 10. Косметический набор.
 11. Халат.
 12. Мини-бар.
 13. Утюг.
 14. Минеральная вода.
 15. Тапочки.
 16. Чайная станция.
 17. Набор посуды.
 18. Диван.
2. Superior King / Twin:

Стандартный номер пользуется большей популярностью среди туристов. Эти номера имеют хорошую планировку, комфортную мебель и современный и выдержанный стиль

оформления в спокойных цветах интерьера и текстиля. В Номерах присутствуют яркие элементы декора и мебели, замысловатые орнаменты и оригинальная отделка стен.

Однокомнатный номер идеально подойдет для проживания пар или семей с детьми, имеется возможность установить дополнительное спальное место. Двухместная кровать станет отличным местом для сна, имеется рабочая зона с письменным столом для решения важных деловых вопросов, зеркала, комфортный диван для отдыха и журнальный столик. Ванная комната полностью оборудована и имеет все необходимое для водных процедур. Дополнительный комфорт приносит номеру современная техника: цифровое телевидение, система кондиционирования, мини-бар, сейф и телефон. Из окон номеров можно любоваться прекрасным видом на горы и получать эстетическое наслаждение в любое время суток и ранним утром, и тихим вечером.

1. Площадь 47 кв.м.
2. Две односпальные кровати.
3. Одна двуспальная.
4. Ванна.
5. Душ.
6. TV.
7. Wi-Fi.
8. Сейф.
9. Телефон.
10. Кондиционер.
11. Фен.
12. Косметический набор.
13. Халат.

14. Утюг.
 15. Минеральная вода.
 16. Тапочки.
 17. Чайная станция.
 18. Room services.
3. Deluxe Кинг / Твин:

Приятный однокомнатный номер подойдет для спокойного и комфортного отдыха 2-3 человек. Интерьер с преобладанием светлых и салатовых оттенков, стильная мебель и большие зеркала вместе с качественным оснащением создают комфортабельную среду для отдыха.

Номер располагает условиями для работы в виде письменного стола, стула и приборов освещения. В любое время гости, прибывшие в отель с деловым визитом, смогут решить важные вопросы, не выходя из номера. В зоне отдыха с комфортом можно попить чай, который можно заварить прямо в номере. Невероятный вид из окон будет радовать туристов каждое доброе утро, а вечерами окружающая природа кажется волшебной и таинственной.

1. Площадь 47 кв.м.
2. Две односпальные кровати.
3. Одна двуспальная.
4. Ванна.
5. Душ.
6. TV.
7. Wi-Fi.
8. Сейф.
9. Телефон.
10. Кондиционер.
11. Фен.

12. Косметический набор.
 13. Халат.
 14. Утюг.
 15. С балконом.
 16. Тапочки.
 17. Чайная станция.
 18. Room services.
 19. Диван.
 20. Мини бар.
4. Premium:

Просторный элегантный номер идеально подойдет для ценителей комфортного и красивого отдыха. Номера с панорамными окнами подарят номеру особую атмосферу, впечатлительный вид на горные склоны приносит отдыху некую изюминку, а естественное освещение наполнят его теплом и уютом. В номерах присутствует приятное сочетание цветов и яркие акценты в виде цветной мебели.

Бесплатный интернет, цифровое ТВ, телефон, мини-бар, сейф, теплые полы являются неотъемлемой частью номера с комфортабельными условиями. Балкон позволит наслаждаться чистым горным воздухом и позволит уединиться с природой в любое время суток.

1. Площадь 59 кв.м.
2. Одна двуспальная.
3. Ванна.
4. Душ.
5. TV.
6. Wi-Fi.
7. Сейф.
8. Телефон.

9. Кондиционер.
10. Фен.
11. Косметический набор.
12. Халат.
13. Утюг.
14. С балконом.
15. Тапочки.
16. Чайная станция.
17. Room services.
18. Диван.
19. Мини бар.

5. Junior Suite:

Номер имеет комфортную планировку, где имеется рабочая зона с письменным столом, зоны отдыха с уютными креслами и столиком и зоны для сна с комфортными кроватями.

Грамотная планировка позволяет быстро и легко переключаться от дел на отдых и наоборот. Туристы смогут больше проводить времени в окружении Кавказских гор благодаря балкону в этих номерах.

Здесь легко можно забыть о городской суете и окунуться в безмятежный отдых!

Шикарный двухкомнатный номер внушительных размеров подарит поистине роскошный отдых своим постояльцам.

Гости смогут разместиться в 2-х спальнях комнатах, где имеется все необходимое для комфортабельного отдыха. Современный интерьер, спокойное и приятное сочетание цветов, оригинальная отделка и декор создаёт уютное пространство. Панорамные окна обеспечивают гостей

естественным светом и невероятным видом на снежные горы.

1. Площадь 93 кв.м.
2. Одна двуспальная.
3. Ванна.
4. Душ.
5. TV.
6. Wi-Fi.
7. Сейф.
8. Телефон.
9. Кондиционер.
10. Фен.
11. Косметический набор.
12. Халат.
13. Утюг.
14. С болкнрм.
15. Тапочки.
16. Чайная станция.
17. Room services.
18. Диван.
19. Мини бар.
20. Hi-Fi система.
6. Executive Suite:

Богатые убранства данного номера, просторные комнаты, комфортная планировка, оригинальные идеи дизайнеров и добротная мебель подарят по-настоящему комфортабельный отдых туристам. Особого шарма придают панорамные окна с невероятным видом на Горные вершины. Приятный текстиль и спокойная цветовая гамма придают номеру уют и стиль

горы и чистейшим воздухом.

Шикарная мебель отлично подойдет для спокойного сна, решения важных вопросов и отдыха в хорошей компании за чашечкой чая или бокалом вина. Здесь есть все атрибуты для приятного времяпровождения. Ванная комната имеет дорогую отделку и технику. В ванной имеются все удобства для водных процедур. Балкон позволит наслаждаться шикарным видом на

1. Площадь 105 кв.м.
2. Одна двуспальная.
3. Ванна.
4. Душ.
5. TV.
6. Wi-Fi.
7. Сейф.
8. Телефон.
9. Кондиционер.
10. Фен.
11. Косметический набор.
12. Халат.
13. С болкрнрм.
14. Тапочки.
15. Чайная станция.
16. Room services.
17. Диван.
- 18.Мини бар.
7. Royal Suite:

Двухкомнатные апартаменты с балконом, камином и собственной кухней. Идеальный вариант шикарно отдохнуть.

Номер располагает огромным набором удобств для досуга и проживания на высоком уровне.

Хочется отметить стильный дизайн интерьера, который полностью соответствует заданной категории и наполнению: большая зона гостиной с телевизором, камином и мягкой мебелью в виде кресел и дивана, уютная спальня с большой кроватью, заправленной мягким качественным постельным бельем, собственная кухня. Выход на балкон с красивым живописным видом.

1. Площадь 202 кв.м.
2. Одна двуспальная.
3. Ванна.
4. Душ.
5. TV.
6. Плита.
7. Сейф.
8. Телефон.
9. Кондиционер.
10. Холодильник.
11. С балконом.
12. Чайная станция.
13. Room services.
14. Диван.
15. Мини бар.
16. Микроволновая печь.
17. Wi-Fi.
8. Presidential Suite:

Шикарные апартаменты отлично подойдут для важных и знаменитых персон, которые являются vip-клиентами. Трехкомнатный президентский номер имеет роскошную обстановку, дорогую и элитную мебель, оригинальный декор и дорогую отделку.

Приятное и грамотное сочетание цветов делит номер на зоны и придает уют. Апартаменты имеют кухню, где можно в любое время приготовить любое блюдо или заварить вкусный чай. Ванная комната имеет дорогую отделку, роскошную мебель и душевую кабину.

Президентский номер оборудован всей необходимой техникой, современной и качественной. В президентских апартаментах гостей ждет элитный отдых, где можно позволить себе все, что пожелает душа. Приятным дополнением является уютный балкон, где можно дышать свежим воздухом и наслаждаться невероятной красотой Кавказских гор.

1. Площадь 200 кв.м.
2. Одна двуспальная.
3. Ванна.
4. Душ.
5. TV.
6. Фен.
7. Сейф.
8. Телефон.
9. Кондиционер.
10. Hi-Fi система.
11. Тапочки.
12. Чайная станция.
13. Room services.
14. Диван.
15. Мини бар.
16. Халат.
17. Wi-Fi.
18. Минеральная вода.

19. Косметический набор.

20. Утюг.

Услуги развлечения и спорт:

1. Канатная дорога.

Канатная дорога расположилась всего лишь в 100 метрах от отеля, и благодаря этому значительно упрощается жизнь туристов. Трехуровневый подъемник позволит покорять любые высоты.

Надежная конструкция обеспечивает безопасное передвижение. При помощи канатной дороги туристы добираются до лыжных трасс, веревочного парка, на пункты заповедных мест и любые другие пункты Красной Поляны. С высоты птичьего полета можно получить настоящий восторг от прекрасного вида с высоты. Эмоции захлестнут, и настроение будет на пике. Прекрасный отдых гарантирован.

2. Горнолыжные трассы.

На курорте Красная Поляна (Горки Город) имеются ухоженные и оборудованные лыжные трассы, которые достигают около 30 км. Именно на этих трассах смогут кататься гости отеля «Rixos Красная Поляна Сочи».

Трассы разработаны на мировом уровне, имеют ночное освещение и различный уровень подготовки.

Для начинающих и детей будет предложена трасса с небольшим подъемом, а для профессионалов имеется отличная возможность покорять высоту 2000 км. Любой желающий может воспользоваться услугами профессионала. Опытный инструктор преподнесет уроки начинающим и поделится всеми секретами катания на лыжах и сноуборде.

3. Лыжехранилище.

Еще одно преимущество отеля «Rixos Красная Поляна

Сочи» это комната для хранения снаряжения.

Хранить свой инвентарь, экипировку и другие виды снаряжения туристы смогут в специальной комнате, где все предметы находятся в безопасном месте и не приносят ни каких неудобств, если бы они находились в номере.

Аккуратно сложить в камеру хранения все снаряжение является самой лучшей альтернативой кучи экипировки посреди номера.

4. Прокат снаряжения.

Для тех, кто предпочитает путешествовать без лишнего груза, имеется отличная возможность взять в прокат любой инвентарь и снаряжение в аренду. Для этого здесь имеется пункт проката снаряжения.

В основном здесь присутствует линейка снаряжения для горнолыжного вида спорта. Но, тем не менее, здесь имеется снаряжение и предметы для других видов спорта и досуга. Поэтому отдых туристов в отеле разнообразный и насыщенный.

Вся линейка состоит из инвентаря современных брендов и периодически пополняется новинками.

5. Экскурсии.

Все туристы имеют отличную возможность посетить заповедные места курорта «Красная Поляна», музеи и памятники природы. Экскурсии позволяют стать богаче духовно, познавать новое, увидеть необычные и удивительные места, а также оставлять приятные воспоминания на фото.

Экскурсионное бюро поможет каждому туристу выбрать самый выгодный и интересный экскурс, учитывая все пожелания и увлечения гостей, будь то любовь к конному спорту, любителей к езде на квадроциклах или велосипедах.

С отелем «Rixos Красная Поляна Сочи» открываются новые горизонты!

6. Батутная арена в Горной Олимпийской деревне.

Батутная арена состоит из 12 детских и 7 спортивных батутов. Здесь можно просто попрыгать, получить заряд бодрости и хорошего настроения - после первого прыжка на лице обязательно появляется счастливая улыбка как у детей, так и у взрослых.

Находятся батуты на площади у ресторана «Берлога». Работают с 10 до 19 ч.

Тарифы: 200 рублей/ 20 мин, 400 рублей/час, 800 рублей / безлимитный на день. Для групп от 8 человек скидка 50%.

7. Ски-сервисы.

На территории курорта Красная Поляна (Горки Город) имеются: мастерская для починки лыж, камера хранения и тренажеры. На тренажерах новички могут пройти предварительную подготовку, прежде чем встать на снег.

8. Развлечения круглый год на территории курорта Красная Поляна.

Вы можете посещать аквапарк, казино, кино и многое другое круглый год! Казино Сочи - это не только площадка для азартных игр, но и место проведения различных концертов, которое, безусловно, стоит посетить.

Новые аттракционы для тех, кто не боится высоты: мегазиплайн и параплан добавят драйва в вашу жизнь. Для тех, кто хочет релакса, проводятся занятия йогой.

Отлично отдохнуть и вдоволь накупаться можно в аквапарке. Весельем для всей семьи или компании друзей будет увлекательная игра в боулинг.

Казино Сочи:

Здесь проходят концерты звёзд, имеются игровые залы, различные игровые автоматы, американская рулетка и карточные столы. Здесь собираются любители азартных игр и те, кто хотят попытаться счастья и выиграть крупную сумму.

Мегазиплайн GorKy Fly:

Самый высокий аттракцион расположен на вершине Черная Пирамида горы Аибга на высоте 2300 м. Он доступен детям от 10 лет. Разрешенный вес от 40 до 115 кг. Вы пронесетесь над горами на прочном тросе и увидите всю красоту местной природы.

Полёты на параплане:

Вы насладитесь полетом длиной в 15-25 минут, который предлагает Клуб «Аэромания» на территории курорта. Те, кто летал, знают, что страшно только в первые минуты, а затем наступает эйфория. Попробуйте этот экстремальный вид спорта, и вы не пожалеете!

Хаски-центр:

Находится на отметке +960 м. Здесь вы познакомитесь с Сибирскими Хаски и узнаете о традициях Севера. В зимнее время можно покататься на собачьей упряжке.

Йога в горах:

Йога оказывает положительное действие на настроение и самочувствие. Вы насладитесь пейзажем и выполните полезные упражнения, которые дадут заряд бодрости и приведут к гармонии с собой.

Лучный тир:

Площадка, где можно пострелять из лука или арбалета детям и взрослым расположена на высоте +960 м. Поднимите настроение и посоревнуйтесь с друзьями.

Кинотеатр:

Кино можно посмотреть в ТЦ на территории курорта. Кинотеатр рассчитан на 335 человек. Здесь демонстрируются новинки и шедевры кинематографа.

Подвесной мост:

Пройдите 100 метров на высоте +2200 и насладитесь видами от которых у вас будет захватывать дух! Мост обладает крепкой и надежной конструкцией.

Боулинг:

Увлекательная игра в сочетании с вкусными напитками и закусками из кафе доставит вам настоящее удовольствие. Имеется 8 дорожек на 6 игроков.

Аквапарк:

Mountain Beach - это аквапарк, где всегда +30, песок и горы, весёлые горки и чистая вода. Он отлично подходит для семейного отдыха. Вас целый день будут развлекать аниматоры. Имеется ресторан, массаж, сауна, джакзи и многое другое.

9. Летние развлечения на территории курорта Красная Поляна.

Здесь созданы все условия, чтобы сделать ваш отдых насыщенным.

Любителям высоты стоит посетить панорамную площадку 360 или отправиться в веревочный парк. Для тех, кто хочет совместить отдых в горах и на море каждый день осуществляется трансфер на пляж Черного моря. Также на территории курорта есть собственный пляж.

Вместо лыж возьмите летом в прокате велосипед и отправляйтесь в Байк Парк. Можно отправиться в пешие горные прогулки или устроить катание на лошадях по горам.

Панорамная площадка 360

Площадка на высоте +2200 м над уровнем моря с видом на горы подходит для семейного отдыха, фотосессий и деловых мероприятий. Каждому отдыхающему будет приятно насладиться великолепными видами Кавказских гор, от которых захватывает дух.

Морской пляж:

Отдыхающие имеют возможность посетить пляж в горах или отправиться на Черное море. Местный пляж рассчитан на 300 человек. Отдых там доставит вам максимум комфорта. Пляж оборудован зонтами и шезлонгами, имеются пляжные полотенца.

На собственный пляж отеля у Черного моря вас ежедневно может доставить бесплатный шаттл.

Горки Байк Парк:

Прокатиться с ветерком с высоты до 1000 метров можно в Байк Парке. Трассы общей протяженностью в 7 км устроят и любителей, и спортсменов. Вы можете выбрать подходящий для себя уровень сложности трассы и насладиться скоростью в полной мере.

Экомаршруты:

Чтобы насладиться природой, стоит отправиться в пеший горный маршрут. Вы увидите высокие водопады и бескрайние зеленые луга. Такие прогулки принесут пользу здоровью и массу приятных впечатлений. Тем более, что данные маршруты не требуют специальной физической подготовки и специальной экипировки, кроме солнечных очков, головного убора и удобной обуви.

Конные прогулки:

Прогулки на лошади в горах доставят вам незабываемые

эмоции. Местные лошади карачаевской породы считаются одними из самых красивых в мире. У вас будет возможность любоваться пейзажами гор из седла лошади, которая будет уверенно везти вас по самым извилистым тропам.

Верёвочный парк:

Парк на высоте +1460 м имеет разные уровни сложности и подходит для взрослых и детей. Здесь можно посоревноваться с друзьями и коллегами или с самим собой, проверяя свои силы и ловкость.

Палаточный лагерь:

Любоваться звездами всю ночь можно в палаточном лагере на высоте +2050 м. В нем обычно размещается компания в 30-40 человек. На неё предоставляется 15 палаток и один общий шатер для лекций и встреч. Вы сможете самостоятельно и в команде с остальными отдыхающими в лагере приготовить завтрак, обед и ужин. Здесь есть все блага цивилизации: туалет, Wi-Fi и розетка.

Летний тюбинг:

Здесь можно весело кататься на ватрушках. Он находится возле хаски-центра на высоте 960 метров. Трасса snowplast создает плавное скольжение, словно по снегу. Это развлечение абсолютно безопасно и подходит для детей от 5 лет.

Инструкторы и гиды:

Для преодоления любого маршрута вы можете взять себе сопровождающего. Опытный инструктор или гид поможет вам в пути и обеспечит вашу безопасность.

10. Зимние развлечения на территории курорта Красная Поляна.

Рай для поклонников горных лыж и не только! Новичков

катанию на лыжах обучат настоящие профессионалы, так что можете, не беспокоиться о том, что вы чего-то не умеете, вас научат всем тонкостям спорта. Для тех, кто умеет кататься подойдет увлекательный скитур. Или же попробуйте покататься на лыжах по вечерней трассе, когда всё вокруг подсвечивается красивыми огнями, а звёзды в небе такие яркие. Спорт доступен всем - на курорте развит адаптивный туризм, поэтому здесь люди с ограниченными возможностями также ведут активный отдых, как и все остальные.

Вечернее катание:

Вы обретете необычный, уникальный опыт ночного катания. В это время вы можете любоваться прекрасным звездным небом и дышать ночной прохладой, занимаясь любимым видом спорта.

Горнолыжные школы:

Инструкторы с большим опытом и сертификатом подготовят к катанию на горных лыжах и малышей, и взрослых. От тренировок и общения вы получите истинное удовольствие. Инструкторы найдут подход к каждому ученику.

Скитур:

Вы очутись на труднодоступных склонах, и увидите лучшие снежные пейзажи гор. В прокате имеется всё необходимое оборудование. Люди со средним уровнем катания с лёгкостью преодолеют маршрут. Попробуйте также снегоступинг - путешествие по горам или снежному лесу на снегоступах. Вы очутитесь в зимней сказке вдали от города и суеты.

Тюбинг:

Популярное развлечение для взрослых и детей. Оно безопасно, конструкция при падении смягчает удар. Отличное скольжение и высокая скорость будут обеспечены!

Лекции:

В Йети Гид Бюро вы обретете круг по интересам, познакомитесь с новыми людьми и завяжете дружбу. Здесь ведется обсуждение спортивных тем, путешествий и туризма. Вы можете послушать интересные лекции и обогатить свои знания.

Адаптивный туризм:

Отдых на горнолыжном курорте доступен людям с ограниченными возможностями, для комфорта которых созданы все условия. Здесь проводится физическая и социальная рекреация, и реабилитация для людей с нарушениями зрения и слуха и синдромом Дауна. Катание на горных лыжах положительно скажется на здоровье, добавит в жизнь новые краски и укрепит физические силы.

1. Крытый бассейн:

Крытый бассейн это, пожалуй, самое популярное место у туристов. Потрясающая обстановка, панорамные окна с изумительным видом на горные хребты и большой бассейн привлекает туристов больше всего.

Дорожки бассейна достигают 23 метров, здесь имеется джакузи с теплой водой и шезлонги, расположенные по периметру бассейна. Каждая мелочь, включая таинственную атмосферу, придает отдыху комфорт и наслаждение. Купание в бассейне станет приятным и полезным дополнением после, сауны, бани, хаммама, массажа, тренировок и SPA-процедур.

2. Турецкий хамам:

Восточный хамам станет идеальным видом релаксации

для тех, кто не любит жару. Здесь преобладает мягкий климат, с не высокой температурой и относительной влажностью. Восточный стиль в сочетании с эфирными маслами и благовоний ароматных трав создает таинственную и загадочную обстановку. Чай из целебных и душистых травяных сборов приятно завершит процедуры. Хамам позволит вернуть молодость, красоту и хорошее настроение!

3. Массажные кабинеты:

В SPA комплексе имеются массажные комнаты, где каждый желающий сможет снять напряжение и расслабиться. SPA-центр предлагает большую разновидность массажа: классический, расслабляющий, спортивный, оздоровительный и другие. Массаж выполняют опытные и профессиональные специалисты, которые чутко относятся к любой проблеме клиентов и максимально стараются помочь силой рук. Массаж позволит снять напряжение, как физическое, так и душевное, приобрести гармонию, избавиться от боли в мышцах и суставах. Массаж является хорошим профилактическим средством от многих заболеваний, положительно влияет на определенные органы и части тела, осанка приобретает правильную форму и корректируется вес. Помимо всего перечисленного клиенты получают релакс и наслаждение!

4. Паровая комната:

Паровая комната позволит очистить свою кожу и тело от шлаков, токсинов и вредных веществ. В паровой комнате преобладает не совсем высокая температура и высокая влажность. Организм не испытывает стресс, находясь в паровой комнате, поэтому находиться здесь легко и комфортно. Использование эфирных масел позволит

посетителям снять усталость, головную боль и приобрести жизненную силу. Паровая комната является отличным методом уравновесить душевное здоровье и улучшить свое самочувствие.

5. Салон красоты:

Салон красоты предлагает услуги по прическам, макияжу и ногтевому сервису. Благодаря опытным мастерам можно сделать модную и креативную стрижку, грамотно подобрать цвет волос и вид окрашивания, а также получить профессиональную консультацию по уходу волос разного типа. Опытный визажист создаст неповторимый макияж любого вида, а мастер по маникюру сотворит красоту на ваших ногтях. Даже во время отдыха вы будете выглядеть восхитительно и ухоженно!

6. Фитнес-центр:

Отель «Rixos Красная Поляна Сочи» приглашает всех желающих на ежедневные занятия по фитнесу. Просторный и оборудованный зал позволит выполнить как индивидуальные занятия, так и групповые, под руководством опытного тренера. Тренер грамотно и профессионально подберет программу тренировок, а также проконсультирует по правильному питанию, что является одним из важных составляющих хорошего самочувствия и стройного тела. Приятная и комфортная атмосфера фитнес-центра благоприятно скажутся на душевное состояние и настрой на занятия.

7. Финская сауна:

Просторная сауна, выполненная из натуральных материалов, подарит приятное времяпровождение с огромной пользой для всего организма. Под благоприятным

воздействием сухого пара организм избавляется от лишней жидкости, токсинов и шлаков, кожа приобретает естественный и здоровый, повышается иммунитет, стимулируются обменные процессы и кровообращение. Сауна благоприятно воздействует на органы дыхания и сердечнососудистую систему. Использование эфирных масел, массажа и SPA-процедур позволит добиться большего эффекта.

8. Русская сауна:

Русская сауна является идеальным местом для любителей русской бани в лучших традициях. Здесь преобладает не высокая температура, высокая влажность и большое количество пара. Русская сана является отличным средством для очищения организма от токсинов, поры очищаются от шлаков, кожа приобретает упругий и здоровый вид. Тело прогревается и улучшается общее самочувствие. Использование веников позволяет добиться массажа. Обливание холодной водой после бани и посещения бассейна станет к месту, иммунитет повысится и тело приобретет тонус.

9. Бочки с ледяной водой и обливное ведро:

Бочки с ледяной водой и обливное ведро служат для обливания после посещения русской и финской сауны, парной комнаты и хаммама. Прохладная вода закаляет организм и является хорошим профилактическим средством простудных заболеваний. Так же холодная вода положительно воздействует на обменные процессы, эндокринную систему и систему ЖКТ. Обливание холодной водой взбодрит и поднимет настроение. Не стоит залечивать свой организм лекарствами, лучшее средство оздоровиться

это-закаливание!

10. Джакузи:

Джакузи находится в зоне крытого бассейна. Современный гидромассаж позволит расслабиться и насладиться купанием. Зона джакузи подогревается до 36 градусов, здесь большая глубина и потрясающая обстановка. Панорамные окна с изумительным видом на Кавказские горы позволят получить и эстетическое удовольствие!

11. Тренажерный зал:

Современный тренажерный зал полностью оборудован различными тренажерами, которые тренируют определенную часть тела. Благодаря тренажерному залу некоторые гости смогут продолжать свои тренировки даже на отдыхе. В зале работает профессиональный инструктор, который подберет каждому желающему индивидуальную программу тренировок, учитывая уровень физической подготовки, а также проконсультирует по правильному питанию. Все советы тренера позволят грамотно и легко накачать мышцы в желаемых зонах. Красивое и упругое тело – это не миф, для этого главное иметь желание и усердие.

12. Спа-программы:

В SPA-салоне имеется большое количество различных Спа-процедур. Глубокий уход за телом и кожей лица позволят приобрести здоровый вид и молодость.

Спа-процедуры способствуют глубокому очищению кожи, сужению пор, выведению лишней жидкости из организма, а также токсинов и шлаков, коррекции фигуры, снятию напряжения и повышению настроения.

Здесь будут предложены косметические процедуры, лечебные ванны на минеральных водах, мыльный и пенный

массаж, возможность посетить сауну и хамам и многое другое. К каждому клиенту специалисты подберут индивидуальную программу, благодаря которой будет достигнут потрясающий результат!

13. Витамин-бар:

Прекрасным завершением любой процедуры и посещения сауны, хаммама или тренажерного зала станет ароматный чай, наполненный полезными свойствами, благодаря травяным сборам, кислородный коктейль или свежесжатые соки. В зависимости от выбора напитка организм получит определенные полезные свойства: восстановление сил, приобретение энергии, поднятие настроения и снятия стресса. Витаминный бар имеет спокойную и уютную атмосферу, которая так необходима после любых нагрузок и воздействий на организм.

14. Красота и здоровье на территории курорта Красная Поляна:

Частный травмпункт и медицинский центр:

Здесь принимают: терапевт, педиатр, кардиолог, ортопед-травматолог. Есть возможность сделать анализы, предоставляются услуги диагностики.

Спасалон Mountain Spa:

Находится в ТРЦ на территории курорта. Доступен уход за кожей, Спа-процедуры, массаж, ногтевой сервис. Тут есть всё для растяжки: тренажер правило, стретчинг, йога. Солярий и соляная пещера укрепят здоровье и подарят здоровый цвет коже.

Барбершоп Top Gun:

Предоставляет парикмахерские услуги для мужчин. Мастера подберут подходящую для вас модную стрижку и

окажут все услуги по уходу и стрижке бороды.

Корнер Must Have Cosmetics:

Салон находится в ТРЦ на территории курорта. В нем можно сделать оформления бровей, макияж и укладку. Мастера также работают на выезд.

Нейл-бар:

Широкий перечень услуг по уходу за ногтями. Доступны различные покрытия ногтевой пластины: лак, шеллак и другие и различные виды маникюра.

SPA Panorama:

Доступны сауна, ароматическая, снежная комната и занятия фитнесом. Можно насладиться купанием в крытом бассейне.

Спа-центры отелей Gorky Hotels:

Почти в каждом отеле есть свой спа-центр, который поможет вам отдохнуть после катания на лыжах и длительных прогулок. В Novotel Resort Krasnaya Polyana Sochi, Горки Отель & Сьютс и Долина 960 имеются кабинеты уходов и термальная спа зона.

RIXOS Royal SPA:

Здесь находится бассейн с видом на горы. Имеется хамам, зоны для отдыха и спа ритуалов, тренажерный зал, джакузи и ледяная купель.

SOUL SPA:

Огромный спа-центр с большим выбором услуг. Открытый бассейн с летним баром и тренажерный зал к услугам гостей.

Здесь можно получить медицинскую помощь, воспользоваться услугами Spa, тренажерного зала, парикмахера и нейл мастера.

Каждый отдыхающий может заниматься йогой, стрейчингом или купаться в бассейне. Выбирайте отдых, который вам по душе! Отлично расслабляет после длительных тренировок и экстремальных спусков на лыжных трассах посещение сауны или хамама. Дополнить его можно массажем и обертыванием, которые позволят вам расслабиться и получить удовольствие от приятных запахов и прикосновений.

Корпоративным гостям:

1. Конференц-залы:

Современный и брендовый отель «Rixos Красная Поляна Сочи» с удовольствием работает со многими успешными и развивающимися компаниями. Специально для них здесь разработаны выгодные условия и имеются комфортабельные оборудованные конференц-залы.

В отеле имеется 2 просторных конференц-зала «Эльбрус» и «Казбек», каждый площадью 100 кв. м. Большая площадь, современный дизайн и уютная атмосфера позволяет с комфортом проводить мероприятия различного масштаба, такие как съезды, конгрессы, саммиты, семинары, выставки и тому подобное.

Оба конференц-зала имеют современное техническое оборудование, комфортные места для сидения, приятное искусственное освещение и прочие предметы, необходимые для проведения мероприятия. Любое мероприятие курирует опытный менеджер, который грамотно и без лишних хлопот организует рабочее пространство. Любое мероприятие пройдет на высшем уровне. Уровень организации достигает высшего уровня и приносит только положительные результаты.

1. Конференц-зал Эльбрус:

Площадь - 100 кв.м.

Конференц-зал «Эльбрус» имеет просторное и стильное помещение. Достойное оформление в сдержанном стиле не будет отвлекать от важных событий и всего мероприятия в целом. Большая площадь зала (100 кв. м.) позволяет разместить большое количество участников. Здесь превосходно пройдут любые мероприятия делового характера. Комфортные места для сидения, отличная акустика, современное презентационное оборудование, интернет гарантирует благоприятный прогноз на любое событие.

2. Конференц-зал Казбек:

Площадь - 100 кв.м.

Важное совещание, переговоры и деловые встречи отлично пройдут в конференц-зале «Казбек». Здесь имеется отличная возможность подготовить пространство под любое мероприятие, требующие столы и стулья. Места для сидения и столы можно расставить в различной конфигурации, которое требует определенное мероприятие.

Спокойный и сдержанный дизайн позволит сконцентрироваться на важном, а уютная атмосфера позволит себя чувствовать свободно и непринужденно. Конференц-зал «Казбек» имеет современное оборудование, акустическую систему, монитор, флипчарт и другие предметы и атрибуты, которые могут пригодиться во время мероприятия.

Опытные кураторы обеспечат ровный ход действий во время любого мероприятия и быстро устранят любые неполадки. Высокий уровень обслуживания гарантирует

успешный сценарий и отличный результат.

3. Переговорная «Royal»:

Площадь - 40 кв.м.

Роскошная переговорная комната для деловых встреч небольшого формата. Зал площадью 40 кв.м. имеет классический стиль интерьера. Мебель в нем выполнена из дорогих материалов.

2. Банкетные залы.

В отеле «Rixos Красная Поляна Сочи» имеется отличная возможность организовать любое праздничное мероприятие и празднование памятных и торжественных дат в рамках корпоративного мероприятия. Для любых торжеств, будь то корпоратив или свадьба, отель предлагает уютный просторный «Бальный зал», где любое мероприятие пройдет в самых благоприятных условиях и под шефством опытных специалистов различного профиля. Зал украшается нарядными декорациями, сервировка продумывается до мелочей, блюда поразят своим оригинальным оформлением и изумительными вкусами, талантливые ведущие подарят прекрасное настроение. Высокий уровень обслуживания полностью соответствует лучшему отелю страны по горнолыжному направлению. Самое лучшее достается гостям отеля «Rixos Красная Поляна Сочи», а в знак благодарности принимается отличное настроение!

3. Бальный зал:

Бальный зал имеет общую площадь 175 кв. м. и позволяет организовать мероприятия с большим количеством гостей. Просторное помещение имеет современный дизайн, дорогую отделку, хорошее освещение и большие столы со стульями. Шикарная обстановка придает любому празднику

торжественную атмосферу. Любой фуршет, банкет или гала-ужин пройдет под шефством опытных сотрудников, которые имеют большой опыт работы со многими корпоративными клиентами. Большие праздники и торжества так же пройдут на высшем уровне, здесь еще и пригодится помощь талантливых ведущих, декораторов, кулинаров и артистов, которые знают, как зажечь публику и подарить самые яркие впечатления и отличное настроение!

4. Дополнительные услуги.

Если у Вас возникла необходимость организации корпоративного мероприятия, или нужно реализовать деловую встречу с зарубежными партнерами или с участием региональных сотрудников, обеспечив удобство логистики, трансфер и техподдержку - есть отличное решение! Доверив организацию мероприятия именно нам, Вы получите всё это на высочайшем уровне и в сжатые сроки. Для нас пожелания заказчика всегда на первом месте, поэтому нет никаких сомнений в том, что Вы останетесь довольны нашей работой!

У нас лучшие цены на сопутствующие сервисы (трансфер, предоставление технического оборудования, фейерверк, выступления артистов и ведущих), а также мы всегда готовы подобрать для Вас самый оптимальный вариант перелета или переезда. Оформление документов, подбор лучших цен на билеты и вариантов для высококлассной реализации мероприятия - быстро, качественно и выгодно! Клиенты, доверившие нам организацию своих командировок, экономят в среднем 20%.

Тематические праздники, свадьбы, вечеринки, дискотеки и другие корпоративные мероприятия будут организованы по высшему разряду и надолго запомнятся

Вам, близким, друзьям, сотрудникам и другим участникам. Благодаря нашей качественной работе, колоритным ведущим и особым блюдам в меню, любое событие станет незабываемым. Профессиональная фото- и видеосъемка - всегда, пожалуйста! Съёмка корпоративного клипа - без проблем! Организация тематического тимбилдинга - легко! Как только Вы обратитесь к нам, вы сразу же получите индивидуального менеджера, который непосредственно займется организацией Вашего мероприятия, будет сопровождать, и контролировать его проведение на площадке. Оперативность оформления нужных документов и решения, возникающих по ходу организации мероприятия вопросов всегда остается на должном уровне. Индивидуальный менеджер будет всегда доступен, так как вы при обращении к нам получите его корпоративный мобильный номер. Мы поможем Вам составить детальный план и концепцию мероприятия, позаботимся о декорации помещения, о предоставлении необходимого оборудования, об оптимальном варианте рассадки и о других деталях, в зависимости от масштаба, тематики и Ваших пожеланий.

5. Тимбилдинг.

Если Вы обратитесь именно к нам, то мы возьмем организацию тимбилдинга на себя, сделаем всё на высочайшем уровне, и Вы, а также все участники командного корпоративного отдыха, безусловно, останетесь довольны. Если у Вас нет конкретных идей для реализации командного мероприятия - не беда, мы разработаем и подберем для Вас концепцию и сценарий для продуктивного и интересного тимбилдинга. Инфраструктура, позволяющая организовать командные корпоративные мероприятия, направленные на

сплочение коллектива и достижение общей цели совместными усилиями, порадует всех участников многообразием возможностей. Имеющаяся база способствует качественной реализации тимбилдинга.

При обращении к нам, Вы получите индивидуального менеджера и его корпоративный номер, что позволит Вам незамедлительно задавать вопросы, возникающие по ходу подготовки и организации. Для корпоративных клиентов мы подберем максимально комфортные условия проживания. Мы предоставим необходимое техническое оборудование, если это предусматривает сценарий, а также колоритных ведущих и судей, если тематика мероприятия будет иметь спортивный характер. При организации командных корпоративных мероприятий мы учтем все пожелания заказчика. Качественный тимбилдинг позволит укрепить командный дух, создать доверительную атмосферу внутри коллектива и сплотить его. Всё это в дальнейшем положительно повлияет на результаты совместной трудовой деятельности. Мы предложим Вам уже разработанные сценарии и программы для тимбилдинга, учтем Ваши пожелания и реализуем продуктивное, интересное и эффективное с точки зрения командообразования мероприятие на должном уровне. У нас всегда оригинальный подход к организации тимбилдинга. Ваш индивидуальный менеджер будет сопровождать мероприятие от подготовки и организации до полного завершения, ведь для нас очень важно, чтобы были удовлетворены все требования и пожелания заказчика, включая самые мелкие детали. Положительные эмоции и результативность гарантированы!

Также, во время проведения мероприятия, все

участники смогут побаловать себя аппетитными блюдами и восхитительными напитками. Сервировка столов и обслуживание всегда на высоте. Таким образом, доверив реализацию тимбилдинга именно нам, Вы получите качественную организацию мероприятия, оригинальную концепцию, программу и сценарий проведения, с учетом Ваших требований и пожеланий, профессиональную техническую поддержку, максимально комфортные условия проживания участников, высокий уровень сервиса и обслуживания. И всё это в сжатые сроки, с сопровождением мероприятия от начала и до конца индивидуальным менеджером и на территории с превосходной инфраструктурой, открывающей большие возможности для интересного, увлекательного, качественного и результативного тимбилдинга!

1. Ресторан Spax:

Каждое утро ресторан «Spax» дарит гостям вкуснейший завтрак и хорошее настроение на весь день. Шведский стол позволяет туристам выбрать любое блюдо в неограниченном количестве. Ресторан оформлен в современном стиле, имеет оригинальный декор, современную отделку, добротную мебель и интересную сервировку. На обед и ужин гости смогут заказать оригинальные блюда из меню и насладиться приятным времяпровождением. Высокий уровень обслуживания и доброжелательный персонал придаст отдыху приятные нотки и положительные впечатления.

2. Бар Layali:

В ресторане восточной кухни царит волшебная и таинственная обстановка. Посетив этот ресторан, туристы окунутся в сказочный мир Востока. Оригинальная подсветка,

приглушенный свет, оформление в восточном стиле, глубокие таинственные цвета и восточная мебель создают удивительное пространство.

Порадует гостей и Восточная кухня, которая не оставит равнодушным ни одного посетителя. А для любителей восточных сладостей ресторан «Layali» станет настоящим раем!

3. Wine House:

Выдержанный европейский стиль, глубокие цвета, солидная мебель и дорогая отделка полностью соответствует тематике ресторана «Wine House». Здесь каждый желающий сможет насладиться разными сортами вин.

Богатая винная карта предлагает своим посетителям большой выбор элитных напитков, которые при изготовлении придерживались самых лучших традиций.

В меню ресторана имеется большое количество оригинальных блюд и закусок. Каждый гость сможет сделать хороший выбор и насладиться приятными моментами!

4. Terrace Grill & Bar:

Одновременно насладиться блюдами, приготовленными на гриле и красотой горных склонов, гости смогут на открытой террасе «Terrace Grill & Bar».

Данная терраса отлично подходит для празднования торжественных мероприятий. Опытный персонал приложат все усилия и свое мастерство на то, чтобы любой праздник прошел на высоте.

В меню террасы входит большое количество блюд, напитков и десертов. Блюда, приготовленные на гриле, всегда пользуются большим спросом на свежем воздухе, ведь под открытым небом их вкус бесподобен!

5. Лобби бар Rixos Lounge:

Круглосуточный лобби бар «Rixos Lounge» это идеальное место для того, чтоб скоротать ожидание. Ультрасовременный дизайн, модная мебель, оригинальный камин и стильная отделка оставляют приятные впечатления и комфортное времяпровождение.

Приятная музыка, приветливый бармен, отличное меню и большой выбор коктейлей являются важным составляющим лобби бара. Здесь туристы смогут проводить неограниченное время и наслаждаться приятными минутами. Лобби бар – это как раз то место, куда хочется вернуться вновь!

6. Night Club Club 9.6.0:

Ночная жизнь отеля кипит в престижном клубе «Night Club Club 9.6.0». Заводная музыка талантливых ди-джеев и яркие огни никого не заставят сидеть на месте. Наслаждаться зажигательными танцами можно хоть до утра. Непринужденная обстановка позволит избавиться от напряжения и позволит расслабиться в полном объеме.

Всех любителей драйва и клубной жизни здесь ждет по-настоящему жаркая ночь! Для гостей работают опытные бармены, которые подарят каждому гостю оригинальные коктейли и другие напитки. Провести время в хорошей компании и завести новые знакомства можно именно тут!

Отдых с детьми:

1. Детский клуб Rixu Club:

Детский клуб «Rixu Club» каждый день ждет своих юных гостей. Веселая обстановка, большое количество игрушек и творческих занятий обеспечивают насыщенный и интересный отдых. В клубе работает опытная группа аниматоров и педагоги, которые организуют различные

развлекательные и праздничные программы. В детском клубе можно оставлять детей под присмотром воспитателей, а в это время родители смогут заняться своим досугом. Воспитатели займут детей развивающими, творческими занятиями и групповыми играми. Веселое и увлекательное времяпровождение ожидает любого ребенка в детском клубе отеля «Rixos Красная Поляна Сочи».

2. Развлечения для детей на территории курорта:

На территории курорта «Горки Город» можно посетить:

1. Детский развлекательный центр «Хали-Гали» - масштабный центр с развлечениями для детей различных возрастов. Имеется семейное кафе.

2. «Олгиз - территория творчества» - место, где проводятся различные мастер-классы, направленные на то, чтобы развить творческие способности у ваших детей.

3. Детский сад-школа «Согласие» - частный садик для детей от 1,5 до 7 лет. Здесь проводятся многочисленные творческие занятия и подготовка к школе.

4. Детский клуб «Колобок». Здесь за ребенком присмотрят опытные воспитатели с 9 до 21 часа.

5. Детская развивающая игровая комната «Легород». Ваш ребенок с головой окунется в мир увлекательного конструктора Lego.

3. Детская зона в RIXOS Royal SPA:

В отеле имеется отдельная зона с бассейном для детей от 0 до 10 лет. Его длина - 11 м, а ширина - 3 м. Для комфортного купания малышей температура воды поддерживается в районе 30°C.

Таблица 1 - Цены услуг и номеров.

Superior Double Disability Access	От 5650руб
Superior Кинг / Твин	от 8650 руб.
Deluxe Кинг / Твин	от 9650 руб.
Premium	от 10650 руб.
Junior Suite	от 29000 руб.
Executive Suite	от 39000 руб.
Royal Suite	от 90000 руб.
Presidential Suite	от 61250 руб.
Конференц-залы	
Крытый бассейн	бесплатно
Турецкий хамам	бесплатно
Массажные кабинеты	От 1500
Паровая комната	бесплатно
Салон красоты	От 1000
Фитнес-центр	бесплатно
Финская сауна	бесплатно
Русская сауна	бесплатно
Бочки с ледяной водой и обливное ведро	бесплатно
Джакузи	от 5000
Тренажерный зал	бесплатно
Спа-программы	бесплатно

3 Анализ работы службы приема и размещения

Отметим важные задачи службы приема и размещения в гостинице «Rixos»:

1. Прием, размещение и регистрация прибывающих гостей. Оформление выезда гостей и расчетов за предоставленное обслуживание.

2. Осуществляются работы для эффективного и культурного обслуживания клиентов. Также работы по созданию для них комфортных условий.

3. Предоставляются дополнительные услуги, производятся расчеты за предоставленное обслуживание.

4. Организация работы предварительного бронирования гостиничных номеров. Так обеспечивается прием заявок, их обработка и подтверждение.

5. Организация работы в обеспечении чистоты и порядка в жилых помещениях средства размещения.

6. Способствует своим поведением и отношением к работе к высокому уровню культуры. Создается положительный образ имиджа гостиницы.

Служба приема и размещения в гостинице «Rixos» соответствует нескольким важным требованиям:

1. Служба располагается сразу возле входа в гостиницу в удобном холле. На стойке регистрации имеются информационные материалы.

2. Стойка регистрации отеля очень чистая, на ней нет посторонних предметов.

3. Администраторы службы приема и размещения опрятные и ухоженные. Их внешний вид соответствует требованиям. Персонал обладает профессиональной этикой -

они открыты, доброжелательны и тактичны, конечно, владеют иностранными языками.

В гостинице «Rixos» все службы взаимодействуют друг с другом:

1. Отдел обслуживания номерного фонда дает указания для горничных, делает заявки на стирку и глажку белья.

2. Служба безопасности оповещает о наполненности номеров.

3. Служба бухгалтерии выставляет счета на оплату проживания.

4. Служба инженерно-техническая работает с неполадками в жилых и нежилых помещениях.

5. Служба питания предоставляет необходимую информацию о количестве проживающих. Также о предполагаемых массовых заездах, пожеланиях и замечаниях клиентов.

6. Служба трансфера.

В гостинице «Rixos» работают администраторы, которые должны следовать установленному руководящему документу.

Работают администраторы по посменному графику. Время работы каждого администратора составляет 12 часов (с 08:00 до 20:00, с 20:00 до 08:00).

Порядок расчета проживающих гостей:

1. Оплата взимается посуточная с момента заезда - расчетного часа.

2. Если постоялец задерживается с выездом после расчетного часа:

до 12-ти часов - оплата за половину суток.

от 12-ти до 24 часов - оплата за полные сутки.

3. При проживании 24 часов или меньше, оплата

взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

4. При резервировании номера (заявка принимается за сутки и более) устанавливается бронь в размере стоимости номера, стоимость за бронь взимается при размещении за первые сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

5. Если гостю необходимо дополнительное место, то взимается плата в размере 70% от стоимости основного места.

Для отчетности администратор службы приема и размещения обязан заполнять такие виды документов как:

1. Анкета.
2. Журнал регистрации.
3. Счет.
4. Кассовый отчет.
5. Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету.
6. Заявка на резервирование номера.

Функциональные обязанности портье:

1. Портье ведет контроль за наполняемостью номерного фонда гостиницы.
2. Оформляет разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность.
3. Принимает и оформляет нужные документы.
4. Контролирует своевременную подготовку номерного фонда к приему граждан.
5. Ведет документацию по установленным формам.
6. Выполняет контроль за соблюдением проживающими правил пользования гостиницей.

7. Следит за тем, чтобы гости вовремя оплачивали проживание и предоставляемые услуги, не допуская задолженности.

8. Обеспечивает контроль за паспортным режимом при оформлении граждан.

9. Не допускает конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

10. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.

11. Сдает в бухгалтерию нужные отчеты и документы.

12. Обеспечивает хранение, выдачу и получение ключей от номеров гостиницы.

13. Извещает проживающих в отеле о предоставляемых дополнительных платных и бесплатных услугах и принимает заказы на их выполнение.

Заявки на бронирование получают несколькими путями:

1. Телефон.

2. Факс.

3. Интернет бронирование.

Схема бронирования по телефону:

1. Заполняется бланк-заявка на бронирование работником отдела по телефону (Ф.И.О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата, подпись).

2. Данные вводятся в электронную систему, где этому заказу присваивается номер, далее принявший заявку сотрудник сообщает заказчику свою фамилию, имя и отчество.

При бронировании по телефону цены на гостиничные номера предлагаются по базовому тарифу.

Необходимо всегда сообщать клиенту об условиях

отмены брони и о политике гарантированного и негарантированного бронирования.

Схема бронирования по факсу:

1. Письма-заявки, которые приходят по факсу, содержащие запросы на бронирование обычно адресованы компаниями, организациями, фирмами или туристическими агентствами, которые сотрудничают с отелем.

Как правило, письма-заявки компании присылают на фирменных бланках, которые содержат реквизиты и контактный телефон организации. Обязательно должна присутствовать печать предприятия и подпись ответственного лица, которое отправило заявку. Помимо этого, указывается информация о сроках размещения, категория номера, форма оплаты и дополнительные сведения (трансфер, гость с ограниченными возможностями, гость с малолетним ребенком, приготовление номера особым образом согласно пожеланиям клиента, ранний заезд, вид из окна).

2. Ответ о брони, как положительный, так и отрицательный, на заявку, полученную по факсу направляется обязательно в письменном виде в течении нескольких часов, а в случае бронирования, которое невозможно, высылается вежливый отказ, содержащий извинения и причину отказа.

Вся переписка хранится в службе бронирования во избежание недоразумений.

Ресепшн бронирует, если не работает отдел бронирования и по телефону, или заявки попадают в систему с сайта отеля.

Интернет-бронирование – это наиболее прогрессивный и

перспективный способ бронирования в гостиницах.

Клиенту предоставляется возможность самому определиться с выбором гостиницы, получить информацию о стоимости номеров и услуг, увидеть не только номер, но и все общественные помещения отеля, а так же прилегающую территорию.

4 Хронометраж рабочего дня администратора гостиницы

Хронометраж - метод изучения затрат времени с помощью фиксации и замеров продолжительности выполняемых действий

Таблица 2 - Хронометраж рабочего дня администратора гостиницы «Rixos»

№ п\п	Затраты времени	Текущее время		Продолжительность, мин	Перекрываемое время		Индекс
		ч	мин		№ смены	мин	
	Начало наблюдения	7	00				
1	Пришел на рабочее место	7	05	5			ПНД
2	Прием гостей	8	12	8			ПЗ
3	Решение вопросов	10	23	15			ПЗ
4	Знакомство с гостями	11	38	18			ПЗ
5	Обслуживает гостей	11	43	15			ПЗ
20	Ушел на обед	12	22	10			ОП
21							ПНД
22	Пришел с обеда	13	40	10			ПНД
23	Отчет о предоставленных услугах	14	20	30			ОП
24	Решение конфликта	15	15	25			ПНТ
42	Конец наблюдения	16	00				

5 Анализ качества работы службы приема и размещения

Ценовая политика отеля гибкая, руководство отеля всегда готово рассмотреть индивидуальные цены для особых клиентов.

В стоимость проживания в отеле входит завтрак, состав которого всегда разный. Время завтрака с 7:00 до 10:00. Сам завтрак максимально приближен к домашнему: каши, омлеты, различные тосты, напитки на выбор.

Бронирование номеров осуществляется по телефону, факсу, электронной почте и на сайте гостиницы.

Работа отеля автоматизирована системой автоматизации гостиничных предприятий «Rixos». Это позволяет работникам отеля просто и понятно оформлять отчеты, вести карточки гостей, регистрировать новых пользователей, вносить корректировки в уже имеющийся реестр и т.д.

Главным достоинством гостиницы «Rixos» является индивидуальный подход к каждому гостю. Персонал отеля высоко квалифицирован, вежлив и старается сделать все возможное, чтобы удовлетворить в полной мере все потребности клиентов.

Основой клиентской базы отеля являются бизнесмены, приезжающие в наш город на деловые встречи, переговоры. Командированному человеку очень важно чтобы гостиница, в которой он останавливается, обладала, по крайней мере, двумя аспектами.

Во-первых, удобным расположением вблизи крупнейших транспортных развязок города, во-вторых, доступом к глобальной сети. Исследуемый отель обладает обоими

аспектами. В гостинице «Rixos» услуга беспроводного доступа в Интернет предоставляется бесплатно, что является явным преимуществом перед конкурентами.

Помимо этих аспектов, деловому человеку, приехавшему в чужой город очень важно, чтобы атмосфера отеля была максимально приближена к домашней. Концепция гостиницы предполагает индивидуальный подход к каждому гостю не только в пределах отеля, но и за ними. Это проиллюстрировано одной из дополнительных услуг – трансфера.

Для того чтобы оптимально оценить уровень качества основных услуг в исследуемом отеле необходимо, в первую очередь, проверить соответствие всех параметров предоставления услуг Правилам оказания гостиничных услуг в Российской Федерации. Нами была проведена проверка соответствия по следующим параметрам:

- наличие информации об услугах,
- порядок оформления проживания в гостинице и оплаты,
- порядок предоставления услуг,
- ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

Информация об услугах доступна клиентам не в полной мере, так как она не оформлена должным образом и представляет собой информационные объявления, которые прикреплены на стены в общедоступных местах.

Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг не полностью соответствуют Правилам, и требует некоторых изменений.

Всем клиентам гостиницы предоставляется информация

о наименовании, месте нахождения (юридический адрес) и режиме работы. Замечанием по данному пункту является то, что данная информация не размещена на вывеске гостиницы, а находится на рецепции.

Так же Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ предусматривается своевременное предоставление информации об услугах для того, чтобы обеспечить потребителям возможность правильного выбора.

Данная информация должна размещаться в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включать в себя документы.

Согласно следующему пункту Правил, гостиница должна обеспечить в каждом номере наличие информации о проживании в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования бытовыми приборами. В исследуемой гостинице данная информация в номерах отсутствует.

Таблица 3 - Наличие информации, обязательной для предоставления клиентам в гостинице «Rixos»

Перечень информации, обязательной для предоставления потребителям	Наличие в гостинице
Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Да
Сведения об исполнителе и номер его контактного телефона	Да
Свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась	Да
Сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям	Нет
Извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг	Нет
Цена номеров (места в номере)	Да

Перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере)	Да
Перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату	Да
Сведения о форме и порядке оплаты услуг	Да
Предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем	Нет
Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами	Нет
Порядок проживания в гостинице	Да
Сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.	Нет
Сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется	Нет
Сведения о вышестоящей организации.	Нет

Предоставление льгот при оказании услуг категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законом и иными нормативно-правовыми актами в гостинице «Rixos» соблюдается.

Процесс бронирования номеров, заключения договоров на бронирование, принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и электронной связи соответствуют требованиям Правил. В случае опоздания гостя все процедуры взимания платы за бронь и фактический простой номера происходят в соответствии с требованиями Правил.

В исследуемой гостинице, при оформлении гостя на проживание все пункты требований Правил соблюдаются. Заключается договор на предоставление гостиничных услуг, в роли которого выступает карточка гостя.

В квитанции, которая выдается гостю в качестве

подтверждения оплаты указаны:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации),
- фамилию, имя, отчество потребителя,
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере),
- дата заезда,
- дата выезда,
- прибыл,
- цель приезда,
- подписи.

Предельного срока проживания гостинице «Rixos» не установлено.

Круглосуточное оформление потребителей обеспечивается в соответствии с Правилами. Дополнительные услуги без согласия клиента не производятся, также как и не обуславливается выполнение одних услуг обязательным оказанием других, что соответствует требованиям Правил.

В гостинице «Rixos» установлена посуточная оплата проживания. Оплата производится при заключении договора на оказание гостиничных услуг. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата,
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за

половину суток,

- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

Следовательно, расчет с клиентом в исследуемой гостинице происходит в соответствии с Правилами.

Качество предоставляемых услуг соответствует условиям, прописанным в договоре на оказание гостиничных услуг.

В соответствии с Правилами, в исследуемой гостинице бесплатно предоставляются следующие услуги:

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

Дополнительно в данной гостинице бесплатно предоставляются:

- пользование беспроводным высокоскоростным Wi-Fi соединением, набор по уходу за обувью в каждом номере,
- чайный набор в каждом номере (2 чашки, 2 блюдца, 2 чайные ложки и 2 пакетика чая),
- использование гладильного комплекта,
- использование кухонного уголка и всей кухонной техники, а также посуды для приготовления пищи.

Гостиница «Rixos» в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей своих гостей. В случае обнаружения забытых вещей, процедура возврата производится в соответствии с Правилами.

Во всех случаях несоответствия качества предоставляемых услуг заявленным в договоре требованиям, гостиница «Rixos» действует в соответствии с Правилами. Возврат денег за не оказанные услуги, пересчет стоимости в связи с неполнотой выполнения услуг и прочие процедуры полностью соответствуют требованиям Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Таким образом, проанализировав соответствие исследуемой гостиницы Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, нами был выявлен список следующих замечаний:

- отсутствие информации о наименовании, юридическом адресе предприятия на вывеске гостиницы,
- частичное отсутствие необходимой информации на стойке регистрации,
- отсутствие информационной папки для гостей в номерах гостиницы.

Повышение качества не будет эффективным, если не ориентироваться на мнение потребителей. Для того, чтобы учесть все пожелания клиентов нами была разработана анкета, в которой клиентам гостиницы было предложено ответить на несколько вопросов, касающихся уровня качества предоставляемых им услуг.

Разработанная нами анкета включает в себя вопросы по оценке уровня качества материально-технической базы гостиницы, выявлению мнения потребителей в отношении недостатков гостиницы и возможных нововведений. Вид и содержание анкеты показаны на рис.

Данная анкета размещалась на рецепции гостиницы. Гостю предлагалось ответить на её вопросы в процессе

оформления выезда. Было опрошено 100 респондентов. В ходе анализа собранной информации количество опрошенных гостей было приравнено к 100%.

В первом вопросе анкеты, клиентам гостиницы было предложено оценить качество гостиницы в целом по таким параметрам как: комфортабельность, безопасность, расположение, компетентность персонала, индивидуальность подхода к гостям, вежливость и доброжелательность персонала, соотношение цена/качество.

Подавляющее большинство респондентов, а именно 88% оценило комфортабельность, безопасность и расположение гостиницы максимальной оценкой 5 баллов. Остальные 22% поставили оценку 4 балла. Компетентность персонала была оценена 73% на 5 баллов, 27% на 4 балла. 68% оценило индивидуальность подхода максимальной оценкой 5 баллов, 30% дали оценку 4 балла и 2% были недостаточно удовлетворены по данному аспекту и поставили 3 балла. Вежливость и доброжелательность персонала была оценена 98% респондентов на 5 баллов и лишь 2% поставили оценку 4 балла. Соотношение цены и качества 76% было оценено на 5 баллов, 20% на 4 балла и 4% на 3 балла (таблица 4). Проведя анализ оценки общих параметров гостиницы клиентами, было установлено, что гостиница в целом удовлетворяет потребителей и отвечает их заявленным требованиям.

Таблица 4 – Результаты анкетирования по первому вопросу анкеты

Параметр оцениваемой услуги	Оценка, %				
	1	2	3	4	5
Комфортабельность гостиницы	0	0	0	22	88

Безопасность гостиницы	0	0	0	22	88
Расположение гостиницы	0	0	0	22	88
Компетентность персонала	0	0	0	27	73
Индивидуальность подхода к гостям	0	0	2	30	68
Вежливость и доброжелательность персонала	0	0	0	2	98

Во втором вопросе анкеты, респондентам было предложено оценить наполнение номеров по таким параметрам как: меблировка, постельное белье, полотенца, душевые принадлежности, техническое оснащение и сантехника.

68% гостей оценили меблировку номеров максимальной оценкой 5 баллов, 30% – оценкой 4 балла и 2% – оценкой 3 балла. Постельное белье в номерах было оценено на 3 балла 36%, на 2 балла 34% и на 1 балл 30% гостей. 44% респондентов оценили качество полотенец на 3 балла, 40% – на 2 балла и 12% на 1 балл. Душевые принадлежности 89% были оценены на 2 балла и 11% – на 1 балл. 97% опрошенных оценили качество технического наполнения номеров максимальной оценкой 5 баллов, 3% – 4 балла. Сантехника в санузлах была оценена 95% на 5 баллов, 5% – на 4 балла (таблица 5). Проанализировав оценку клиентами гостиницы наполнения номеров, стало видно, что гости, главным образом не удовлетворены такими параметрами как качество постельного белья, качество полотенец, качество и вид душевых принадлежностей. По остальным параметрам степень удовлетворенности потребителей находится в пределах нормы или превышает её.

Таблица 5- Результаты анкетирования по второму вопросу анкеты

Параметр оцениваемой услуги	Оценка, %				
	1	2	3	4	5
Меблировка	0	0	2	30	68
Постельное белье	30	34	36	0	0
Полотенца	12	40	44	0	0
Душевые принадлежности	11	89	0	0	0
Техническое оснащение	0	0	0	3	97
Сантехника	0	0	0	5	95

В третьем вопросе анкеты клиентам было предложено ответить, что, по их мнению, необходимо предусмотреть в номерах. 57% опрошенных ответили, что в номерах не хватает информационного буклета или папки, содержащей полезные номера и телефоны различных развлекательных центров, кинотеатров, ресторанов. 20% ответили, что в номерах не хватает информации о гостинице, телефонах гостиничных служб. 23 % посоветовали нам предусмотреть в номерах индивидуальные банные халаты, тапочки и гигиенические мини-наборы (таблица 6). Таким образом, главной рекомендацией от гостей для гостиницы является разработка и введение в эксплуатацию информационной папки в номера и наличие индивидуальных гигиенических мини-наборов.

Таблица 6 - Результаты анкетирования по третьему вопросу анкеты

Предложенные гостями нововведения	Количество, %
-----------------------------------	---------------

Информационный буклет или папка с информацией о развлекательных центрах, ресторанах, кинотеатрах и т.д.	57
Информация о гостинице, правилах проживания	20
Индивидуальные банные халаты, гигиенические мини-наборы	23

В ходе анализа деятельности в гостинице «Rixos» и по результатам проведенных исследований, автором выявлен ряд недостатков в работе комплекса:

- загрузка номерного фонда недостаточная. Причиной этого, по мнению автора, служит неверная ценовая политика предприятия, а также недостаточная реклама,

- имидж гостиницы представляет собой форму его отражения и его типа продукта (услуги) в сознании гостей. Имидж гостиницы может формироваться стихийно или целенаправленно. К сожалению, имидж в гостинице «Rixos» в основном формируется стихийно, поскольку официально оформленной имиджевой политики на предприятии не существует. В ходе проведенного анализа деятельности, в том числе и рекламной, а также опроса гостей, были выявленные слабые стороны и недостатки, которые мешают формированию благоприятного имиджа гостиницы, а при дальнейшем развитии компании могут стать причиной формирования неблагоприятного имиджа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника. Подготовка к написанию отчёта по практике предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и нюансами.

Главная цель практики была выполнена.

Цели производственной практики были выполнены: организационно-правовая характеристика гостиничного предприятия «Rixos», характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы, анализ работы службы приема и размещения, хронометраж рабочего дня администратора гостиницы, анализ качества работы службы приема и размещения.

Современная отечественная индустрия гостеприимства находится в процессе становления и направлена на получение прибыли от сотрудничества со своими клиентами. Нестабильная экономическая и политическая ситуация вызвала ряд проблем, с которыми столкнулась индустрия гостеприимства. Именно поэтому фирмы вынуждены пристально изучать складывающуюся конъюнктуру рынка. Поиск и использование фирмами различных форм бизнеса стали особым моментом для эффективного управления предприятиями индустрии гостеприимства. Существующая в настоящее время практика функционирования гостиничного бизнеса не отвечает мировым стандартам и требованиям, что

вызвано низкой доходностью предприятий, связанных с управлением и эксплуатацией гостиниц. Менеджер гостиничного сервиса – творческая профессия, требующая от специалиста эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бреев, Б. А. - Развитие сферы гостиничных услуг: Учебное пособие / Б. А. Бреев. - М.: Поли-пресс, 2018. -388с.
2. Друкер, П. Ф. Эффективное управление, экономические задачи и оптимальные решения: Учебное пособие / П. Ф. Друкер. - М: - М: ФАИР-Пресс, 2017. - 267с.
3. Медлик, А. С., Инграм, В.Х. Гостиничный бизнес: Учебное пособие / А. С. Медлик, В. Х. Инграм. - М: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 281 с.
4. Семенов, А.К., Маслова, Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. - М: Альфа-М, 2014. - 200 с.
5. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол: Учебное пособие / Э. Я. Соловьев. - М: Изд-во, 2017. - 320 с.
6. Тимохина, Т. Л. - Организация приёма и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М.: МАТГР, 2017. - 153 с.
7. Киселёв, И.Е. Специализированные системы в гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Киселёв, И.Е. - М.: Аграф, 2019. - 118 с.
8. Барчуков, И.С., Баумгартен, Л.В. Гостиничный бизнес: учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен. - М.: Автограф века, 2017. - 168 с.
9. Сорокина, А.В Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.:Альфа, 2019. - 304 с.
10. Собурь, С.В Доступно о пожарной безопасности: Учебное пособие / С. В. Сорокина - М.: ПожКнига, 2016. - 214

с.

11. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н. А. Зайцева. – М.: НИЦ ИНФРА, – 2018. – 155 с.

12. Калабин, А. В. Как развить лояльность: Учебное пособие / А. В. Калабин– М: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 211 с.

13. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебное пособие / И. Ю. Калабин. – М.: ПрофОбрИздат, 2016. – 325 с.

14. Веселовская, М. И. Организационные структуры современных организаций: Учебное пособие / М. И. Веселовская. – М.: ИВЦ, 2015. – 255 с.

15. Коноков, Д. Г., Рожков, М. А. Организационная структура предприятий: Учебное пособие / Д. Г. Коноков, М. А. Рожков. – М.: ИСАРП, 2017. – 168 с.

16. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. Практикум. - М: Маркет ДС, 2018. – 296 с.

17. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Г.А. Бондаренко. - М: Новое знание, 2018. – 361 с.

18. Философова Т.Г. Быков В.А. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность: учебное пособие / Т.Г. Философова, В.А. Быков. - М: ЮНИТИ, 2018. – 293 с.

19. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие / Ю.Ф. Волков. М.: Ростов н/Д: Феникс, торговый дом, 2018. – 487 с.

20. Услуги отеля «Rixos» [Электронный ресурс] URL: <https://ru.rixos.com/> (дата обращения: 13.04.2020).

21. Официальный сайт отеля «Rixos» [Электронный ресурс] URL: <https://ru.rixos.com/> (дата обращения: 14.04.2020).