

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет»
(национальный исследовательский университет)
Институт спорта, туризма и сервиса
Кафедра «Туризм и социально-культурный сервис»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент, начальник отдела
ОГБУК Заповедник «Аркаим»
_____ А.С. Бубнов
« ___ » _____ 2020 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,
д.п.н., профессор
_____ Т.Н. Третьякова
« ___ » _____ 2020 г.

**Разработка и обоснование внутренних стандартов гостиничного
предприятия**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.03.2020.310.ПЗ ВКР

Консультанты

Безопасность жизнедеятельности,
ст. преподаватель
_____ И.А. Горбунова
« ___ » _____ 2020 г.

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент
_____ Т.В. Бай
« ___ » _____ 2020 г.

Автор ВКР
студент группы СТ-453
_____ Р.Ф. Юмагулова
« ___ » _____ 2020 г.

Нормоконтролер, ст. преподаватель
_____ М.Н. Малыженко
« ___ » _____ 2020 г.

АННОТАЦИЯ

Юмагулова Р. Ф. Разработка и обоснование внутренних стандартов гостиничного предприятия. – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-453, 2020. –75 с., 8 ил., 1 табл., библиогр. список – 66 наим., 11 прил., 1 презентация – CD-R.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки и обоснования внутреннего стандарта обслуживания для гостиничного предприятия «Музейная» с целью повышения качества предоставляемых услуг, а также для прохождения предприятием процедуры классификации.

В выпускной квалификационной работе представлен проект внутреннего стандарта для службы приема и размещения гостиницы «Музейная», находящейся на территории государственного заповедника «Аркаим». Так же в работе представлена информация о способах классификации средств размещения в мире и в России, истории появления стандартов на гостиничном предприятии.

В качестве иллюстративного материала представлена презентация.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КЛАССИФИКАЦИИ КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	
1.1 Сущность и особенности классификации средств размещения в РФ.....	11
1.2 Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры...	21
1.3 Технологические особенности разработки и обоснования внутренних стандартов гостиничного предприятия.....	29
Выводы по главе один.....	34
2 РАЗРАБОТКА И ОБОСНОВАНИЕ ВНУТРЕННИХ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «МУЗЕЙНАЯ»	
2.1 Характеристика гостиничного предприятия музея-заповедника «Аркаим».....	36
2.2 Технология разработки и обоснования внутренних стандартов обслуживания гостиницы «Музейная».....	41
2.3 Экологичность и безопасность проектируемых мероприятий.....	48
Выводы по главе два.....	55
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	57
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	59
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Сравнительная характеристика классификации средств размещения.....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Типология стандартов гостиничного предприятия.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Этапы разработки внутренних стандартов гостиничного предприятия.....	68
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Гостиница «Музейная».....	69
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Организационная структура заповедника «Аркаим»...	71

ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Перечень внутренних стандартов, разработанных для гостиницы «Музейная».....	72
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Информационная карта документа внутреннего стандарта.....	73
ПРИЛОЖЕНИЕ И. Письмо-запрос.....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ К. Акт внедрения.....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Электронная версия ВКР на CD	
ПРИЛОЖЕНИЕ М. Презентация по теме ВКР на CD	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выпускной квалификационной работы обуславливается тем, что гостиничное предприятие представляет собой конечный гостиничный продукт, состоящий из определенных процессов, что в общем можно назвать гостевым или технологическим циклом. На каждом из этапов гостевого цикла должно быть обеспечено удовлетворение всех потребностей гостя. Основная цель руководства гостиничного предприятия – это постоянное стремление повысить качество предоставляемых услуг, что обеспечит конкурентоспособность гостиничного предприятия, выход на новые рынки, внедрение инновационных технологий в процессы обслуживания. Важная составляющая обслуживания – это предоставление услуг надлежащего качества. Одним из этапов к пути предоставления таких услуг высшего качества является внедрение внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии. Таким образом, необходимость разработки и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии обусловило выбор темы выпускной квалификационной работы «Разработка и обоснование стандартов обслуживания на примере гостиницы «Музейная»».

Целью выпускной квалификационной работы является разработка и обоснование внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии «Музейная».

Объект – деятельность гостиничного предприятия «Музейная», которое входит в структуру музея-заповедника «Аркаим».

Предмет – технологические особенности разработки внутренних стандартов обслуживания для гостиничного предприятия.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть особенности классификации коллективных средств размещения;
- изучить структуру и основные службы гостиничного предприятия;

- разработать и обосновать внутренние стандарты обслуживания для сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Музейная».

Теоретико-методической базой выпускной квалификационной работы послужили труды следующих авторов:

- по основам гостиничного дела: Н.В. Корнеева, Ю.В. Корнеева, Н.И. Кабушкина, Е. Н. Трофимова;

- по технологии предоставления гостиничных услуг: И.В. Барашок, Л.Л. Руденко, А.Б. Косолапова, Н.П. Овчаренко, Д. Уокер, Ф. Котлер;

- понятие и аспекты качества, принципы менеджмента качества рассмотрены в работах: Л.В. Баумгартена, Ю.И. Ребрина, Ф. Котлера, Н.А Зайцевой;

- вопросы стандартизации и сертификации гостиничных услуг рассмотрены в работах: И.Ю. Ляпиной, Г.М. Дихтярь, К.А. Виткалова;

- безопасность гостиничных предприятий представлена в работах: В.И. Юртушкина, С. В. Белова, А. И. Сидорова.

В работе были использованы материалы научных конференций, статистические данные и электронные ресурсы по технологии сертификации гостиничных услуг, разработки стандартов для гостиничного предприятия и способам классификации по различным критериям.

В процессе решения сформулированных задач выпускной квалификационной работы использовались следующие методы исследования: анализ и синтез научной литературы и материалов периодических изданий по теме, систематизация нормативно-правовой базы по исследуемой теме. Помимо этого, были применены методы наблюдения, описания, сравнения и обобщения; методы экспертной и средневзвешенной оценки.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в обобщении и систематизации имеющихся нормативных документов, являющихся основой не только для разработки внутренних стандартов гостиничного предприятия, но и подготовки предприятия к процедуре экспертизы для получения необходимой категории.

Теоретическая значимость работы заключается в обосновании необходимости внедрения внутренних. На теоретическом уровне были разработаны и обоснованы формуляры внутренних стандартов гостиницы «Музейная».

Практическая значимость работы заключается в том, что разработанные внутренние стандарты для сотрудников службы приема и размещения, успешно внедряются в практику деятельности гостиничного предприятия, с целью не только повышения качества предоставляемых услуг как одного из главных показателей деятельности предприятия, но и прохождения предприятием процедуры классификации. О чем свидетельствует полученный от предприятия акт внедрения разработанных стандартов обслуживания в гостинице «Музейная».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КЛАССИФИКАЦИИ КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1 Сущность и особенности классификации средств размещения в РФ

В современных условиях развития сферы туризма классификация объектов индустрии гостеприимства является эффективным способом управления качеством предоставляемых услуг. В гостиничной индустрии, как и в любой другой сфере обслуживания, гость – ключевая фигура, к требованиям которой адаптированы составляющие систем классификации. Стандартизация, сертификация услуг гостеприимства определяет методику и критерии оценки качества предоставляемых услуг, а также позволяет потребителю быть уверенным в качестве предоставляемых ему гостиничных услуг.

Основными целями систем классификации можно назвать:

- обеспечение стабильно качественных предоставляемых услуг;
- повышение конкурентоспособности гостиниц и иных средств размещения;
- стимулирование увеличения туристского потока, как выездного, так и въездного путем укрепления доверия к гостиничному предприятию на рынке гостеприимства;
- дифференциация средств размещения в зависимости от концепции и ассортимента предоставляемых услуг;
- достижение унификации критериев классификации туристских объектов согласно требованиям Всемирной туристской организации (UNWTO).

По мнению А. А. Корнеева, в мировой и отечественной практике гостиничного бизнеса разнообразие действующих систем классификации основывается на следующих принципах деления:

- характер взаимоотношений между владельцем гостиничного предприятия и его управляющим звеном;
- месторасположение гостиничного предприятия;

- размер гостиничного предприятия (объем номерного фонда, спектр предоставляемых услуг);
- особенности и специфика предоставляемых услуг.

По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), на сегодняшний день национальные системы классификации средств размещения действуют в 64 странах мира. Однако в мировой практике отсутствует единая система классификации, хотя попытки создания таковых неоднократно предпринимались UNWTO, Международной ассоциацией гостиниц и ресторанов и другими авторитетными в данной сфере организациями. Создание единого подхода к данному вопросу не представляется возможным, поскольку страны и регионы мира имеют разные культурную, историческую специфику, географические, религиозные, социально-экономические особенности.

Несмотря на то, что система классификации средств размещения носит национальный характер, есть удачный пример создания единой региональной системы. Такой системой, имеющий унифицированный подход к классификации гостиниц, является HotelStars Union. Она создана под патронажем HOTREC – отели, рестораны и кафе Европы в декабре 2009 года в городе Прага. Членами этого партнерского объединения стали ассоциации отелей Австрии, Германии, Чехии, Венгрии, Нидерландов, Швейцарии и Швеции.

Результатом создания данного объединения стало образование согласованной системы классификации на территории стран-участниц. Наиболее распространенной системой классификации средств размещения является Европейская звездная классификация. Так же в мире существуют и другие системы, например, категоризация отелей по классам (США, Германия), по количеству корон и ключей, черным, красным и золотым звездам (Великобритания), буквенная классификация (Греция), по разрядам (Израиль, Испания), по баллам (Индия), по бриллиантам (США, Мексика, Канада, некоторые страны Карибского моря).

Классификация по бриллиантам разработана Американской Автомобильной ассоциацией (American Automobile Association или, сокращенно, AAA). Так же по этой системе могут быть классифицированы рестораны. Перед присвоением гостинице какой-либо категории комиссия оценивает средство размещения по 27 критериям. Если гостиница соответствует всем базовым требованиям такого способа классификации, она получает знак AAA Approved. После этого отель ранжируется в рамках пяти категорий от одного бриллианта до пяти, то есть от бюджетного варианта средства размещения до отеля наивысшего уровня комфорта.

Система классификации по коронам, принятая на территории Великобритании, уже считается немного устаревшей, однако, до сих пор на фасадах зданий гостиниц королевства можно увидеть короны. Средству размещения может быть присвоено от одной до шести корон. Одна корона означает набор самых минимальных удобств, остальные короны присваиваются аналогично с звездной системой, то есть пятизвездочный отель соответствует шести коронам.

Также в Великобритании используется классификация средств размещения по звездам – черные, красные и золотые. Присвоенные черные звезды означают, что средство размещения соответствует общепринятым мировым стандартам. Красные и золотые звезды присваивает организация AAA, рассмотренная нами выше. Красные звезды присваиваются «особо рекомендуемым» отелям. Золотые звезды означают, что средство размещения особого класса [61].

Классификация по буквам распространена в Греции. Уровень гостиницы подразделяется по следующим категориям:

- А – соответствует 4 звёздам;
- В – трём звёздам;
- С – двум звёздам;
- Deluxe – пяти звёздам.

Так же в Греции распространена классификация средств размещения по их типу (функциональному назначению) – резорт-отели, бутик-отели, апартаменты, шале, бунгало, бизнес-отели, спа-отели, мотели, хостелы и т.д.

Используемая в Индии, странах Африки и некоторых странах Азии балльная система, означает, что гостиница должна набрать определенное количество баллов для присвоения той или иной категории. Такая балльная система предполагает распределение гостиниц по пяти категориям. Самая низкая категория насчитывает 150 баллов, а самый роскошный отель может набрать около 300 баллов. Одна звезда соответствует 100 баллам, три звезды – 210 баллов, четыре звезды – 260 баллов, 290 баллов соответствует пяти звездам [58].

Как показано выше, в мире существует множество способов классификации средств размещения и в каждой стране по-разному, классификация может быть, как закреплённой на государственном уровне, так и быть добровольной. Это можно объяснить тем, что каждая страна имеет свое законодательство, которое может существенно отличаться от законодательства другой страны, так же это объясняется разной культурой государств. Поэтому введение единой мировой системы классификации средств размещения считается невозможной, по крайней мере, в ближайшее время

Так же существует классификация, разработанная Всемирной туристской организацией (UNWTO), согласно которой все средства размещения делятся на две категории: коллективные и индивидуальные (см. приложение А).

Понятие средство размещения Всемирная Туристская Организация определяет, как любой объект, предоставляющий регулярно или эпизодически места для ночлега. К коллективным средствам размещения относят (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Коллективные средства размещения подразделяются на предприятия гостиничного типа и специализированные.

Предприятия гостиничного типа – это объекты, состоящие из гостиничных номеров, количество которых составляет от 7 до 10. Они, в свою очередь, сгруппированы в классы в соответствии со стандартами страны, имеющие единое руководство и предоставляющие разнообразные гостиничные услуги (гостиницы,

отели, мотели, гостиницы квартир­ного типа, клубы-отели, пляжные и курортные гостиницы, пансионаты и т.д.).

Предприятия гостиничного типа можно классифицировать по следующим признакам:

- по размеру (меньше 100 номеров, от 100 до 300 номеров, свыше 300 номеров);
- по уровню и качеству обслуживания и комфорту (отели класса люкс, первого класса, экономкласса);
- по управлению (независимые, принадлежащие цепям и т.п.) [50].

К коллективным средствам размещения также можно отнести туристские общежития, меблированные комнаты и другие заведения, которые предоставляют ограниченные услуги (например, проживание, включая уборку номера).

К специализированным средствам размещения относят объекты, которые предоставляют не только услуги проживания, но и какие-либо сопутствующие услуги. К таким средствам размещения относят:

- оздоровительные заведения (санатории, профилактории);
- дома отдыха, лагеря труда и отдыха, туристские, спортивные базы, базы отдыха;
- туристские приюты, стоянки;
- конгресс-центры, общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);
- наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега;
- кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов).

Индивидуальными средствами размещения считаются средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения (квартиры, комнаты в квартире, дома, коттеджи, сдаваемые внаем).

ВТО рекомендует использовать классификацию средств размещения по звездам, основываясь на концепции гостиницы, объема номерного фонда, оснащения номеров, оборудовании общественных зон, квалификации персонала, на спектре дополнительных услуг. Классификация гостиниц по звездам является наиболее распространенной в мире, но существуют и другие системы, которые были нами рассмотрены выше.

В России процесс классификации с 2019 года регулируется на государственном уровне. 16 февраля 2019 года вступило в силу Постановление Правительства Российской Федерации Об утверждении Положения о классификации гостиниц. Данное положение устанавливает порядок прохождения классификации, основные требования, форму выдаваемого свидетельства. В Положении определены цели классификации гостиниц, основные понятия, применяемые в данном Положении. Классификация производится по звездной системе от категории «без звезд» до категории «пять звезд» и распространяется на следующие виды средств размещения:

- гостиница (отель);
- гостиница, располагающаяся в здании, являющемся объектом культурного наследия или находящемся на территории исторического поселения;
- курортный отель, база отдыха, санаторий, пансионат, центр отдыха;
- апартамент-отель;
- мотель;
- комплекс апартаментов;
- акватель;
- хостел;
- фермерский гостевой дом;
- горный приют.

Для присвоения какой-либо категории гостинице необходимо набрать в сумме определенное количество баллов.

Сфера гостиничного сервиса должна регулироваться на уровне государства, поэтому законодательную базу в России составляют следующие нормативно-правовые документы:

Гражданский кодекс РФ, Налоговый Кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Правила предоставления коммунальных услуг в РФ, ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

Гражданский кодекс Российской Федерации регулирует имущественные отношения, а также личные неимущественные отношения, защищает личные финансовые права граждан, регламентирует сферу предпринимательства в гостиничном и ресторанном сервисе.

Налоговый кодекс Российской Федерации регламентирует денежные отношения и финансовые обязательства перед государством.

Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» можно назвать одним из основных законов, регулирующий сферу гостиничного сервиса. Данный закон регулирует отношения между потребителем и производителем товара (услуги), определяет права потребителей и устанавливает способы реализации этих прав, обеспечивает государственную защиту данных прав.

Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» регулирует правовые основы туристского рынка и отношения, возникающие при реализации прав граждан на отдых. А также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ – это основной нормативный документ, регламентирующий взаимоотношения исполнителя и потребителя гостиничных услуг.

К нормативным документам по стандартизации и сертификации гостиничных услуг, действующим на территории России, относятся:

- государственные стандарты РФ – ГОСТ Р;

- общероссийские классификаторы технико-экономической информации – ОКТЭИ;

- стандарты отраслей – ОСТ;
- стандарты предприятий – СТП;
- стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных организаций – СТО.

Помимо рассмотренных нами нормативно-правовых документов также следует упомянуть о следующих национальных стандартах:

- ГОСТ 12.1.004–91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования [13];
- ГОСТ 12.1.036–81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях [14];
- ГОСТ 17.1.3.13–86 Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнения [15];
- ГОСТ 17.4.3.04–85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнения [16];
- ГОСТ Р 51232–98 Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества [27];
- ГОСТ Р 54603–2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу [8];
- ГОСТ Р 50681–2010 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг [9];
- ГОСТ Р 51617–2014 Жилищно-коммунальные услуги. Общие требования [18];
- ГОСТ Р 51870–2014 Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия [19];
- ГОСТ Р 52143–2013 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг [21].

Рассмотренные нами правовые акты являются основой деятельности гостиничного предприятия, регулируют процесс прохождения классификации,

защищают права потребителей гостиничных услуг, обеспечивают безопасность гостя. Для успешного прохождения этапа классификации одной из важных составляющих является наличие внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии. Положили начало развитию стандартов предприятия владельцы крупных мировых гостиничных цепей.

Одной из ключевых фигур можно назвать Эллсворта Статлера. Э. Статлер – американский бизнесмен, основатель сети отелей Statler, ставшей одной из первых крупных сетей. Э. Статлер был новатором, чьи идеи и на сегодняшний день играют важную роль в гостиничном деле. Гостиница, открытая им в 1908 году в Буффало, стала первой для представителей среднего класса. Впервые в каждом номере был телефон, а еду можно было заказывать в номер. Внутрикorporативный маркетинг, направленный на сотрудников гостиницы, тоже был частью политики Статлера. Он понимал, что, проявляя заботу к служащим он делает их наиболее чуткими к потребностям клиентов, что будет способствовать повышению качества услуг. Отношение Статлера к постояльцам было сформулировано в «Кодексе служащего Статлера». Согласно идее данного кодекса, главная задача отеля Статлера обслуживать своих постояльцев лучше, чем в любом другом отеле мира. Сделай так, чтобы каждый наш гость чувствовал, что мы искренне хотим обслужить его так, как ни в одном другом отеле его не обслуживали. Никогда не дерзи ему, не язви и не нахальничай. Из денег гостя оплачивается твое жалование, как и мое. Любой служащий Статлера, не сумевший оказать требуемую услугу или не сумевший достойно поблагодарить гостя за его доброту, не соответствует Статлеровским стандартам [55, 66].

Появление мировых гостиничных цепей стало толчком к началу стандартизации гостиничной деятельности. Еще с появлением первых международных сетей была определена закономерность, определяющая зависимость качества предоставляемых услуг и степени удовлетворенности клиента полученными услугами [48].

В мировой практике действуют следующие основные стандарты:

- стандарты финансового менеджмента – управление себестоимостью номера, дополнительных услуг, минимизация затрат, определение гибкой политики продаж, соблюдение законодательства в вопросах налогообложения, соблюдение бюджетов и планирования деятельности;
- стандарты комплексного фирменного стиля – создание единства концепции и стилистических решений компании, направленное на эффективное продвижение сети отелей;
- единые требования документооборота – единые правила работы с бухгалтерской, финансовой, кадровой документацией;
- стандарты управления персоналом – определение деятельности руководителей и специалистов, системы управления персоналом;
- IT стандарты – единые требования к безопасности, обработке и хранению информации [48].

В отсутствие единого гостиничного стандарта, принятого во всех странах, наиболее распространенными в мировом масштабе становятся стандарты крупнейших сетей отелей.

Стандарт организации – документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг. Стандарт организации разрабатывает и утверждает хозяйствующий субъект (организация, предприятие, корпорация и пр.) исходя из необходимости его применения. Очевидно, что термин «корпоративные стандарты» более широкий, чем стандарты обслуживания и технологические стандарты, и на практике он синонимичен терминам «внутренний стандарт» и «стандарт качества». Основная цель разработки корпоративных стандартов в сфере гостеприимства – повышение качества обслуживания.

Решаемые при этом задачи следующие:

- регламентация и формализация технологий обслуживания;
- обеспечение сотрудников гостиничных предприятий письменными регламентами;
- соблюдение единых правил обслуживания на гостиничном предприятии.

Таким образом, внутренние стандарты предприятия обеспечивают сотрудникам четкую структуру работы, для руководства – это возможность наиболее объективно производить оценку качества деятельности гостиничного предприятия. Разрабатывая внутренний стандарт необходимо основываться на законодательной базе. Сфера гостиничного бизнеса регулируется такими нормативно-правовыми документами, как Гражданский кодекс РФ, Налоговый Кодекс, закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Правила предоставления коммунальных услуг в РФ, ГОСТы, СНИПы, СанПиНы. Проектирование стандартов на основе представленных документов обеспечит дальнейшее успешное развитие гостиничного предприятия, выход на новый рынок, внедрение инновационных технологий, и, конечно, повышение качества предоставляемых услуг.

1.2 Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры

Понятие инфраструктура предприятия можно охарактеризовать, как комплекс обслуживающих структур, которые обеспечивают бесперебойную деятельность предприятия. Соответственно, к гостиничной инфраструктуре можно отнести службы гостиницы, цель функционирования которых обеспечить удовлетворение потребностей гостя. Инфраструктуру предприятия можно подразделить на производственную и непроизводственную. Производственная инфраструктура обеспечивает бесперебойное и эффективное функционирование производственного процесса, за который, как правило, отвечает инженерно-

техническая служба гостиницы. Непроизводственная инфраструктура предприятия функционирует непосредственно для удовлетворения потребностей гостя [43].

К понятию инфраструктура в сфере гостиничного бизнеса относят:

- техническую инфраструктуру, которая включает инженерно-технические устройства, обеспечивающие деятельность гостиничного предприятия. К таким средствам можно отнести системы электроснабжения, теплоснабжения, эксплуатация лифтового хозяйства и т.д;

- функционально-пространственную инфраструктуру, подразумевающую устройство помещений гостиничного предприятия, которые имеют различное функциональное назначение для приема, размещения и обслуживания, предоставления жилья, организации питания, предоставления бытовых услуг жителям, для культурно-массового отдыха, а также служебные, хозяйственные, подсобные, технические и т.д. Состав и количество помещений любого предприятия гостиничного хозяйства зависит от типа и вместимости. Группировка помещений предприятий гостиничного хозяйства рассматривается в зависимости от их функционального назначения: блок приемно-вспомогательных помещений с вестибюлем; блок помещений жилой группы; блок помещений питания; блок помещений администрации; блок бытовых, подсобных и хозяйственных помещений. Все вышеупомянутые блоки должны быть взаимосвязаны;

- инфраструктуру информационной безопасности предприятия. К таковым относятся системы, обеспечивающие сохранность личных данных гостей отеля;

- организационная инфраструктура [36].

Организационная структура и набор служб гостиничного предприятия определяется концепцией гостиницы, ее месторасположением, спецификой гостей, объемом номерного фонда и др. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого сотрудника какой-либо службы.

В сфере гостиничного бизнеса существует такое понятие, как технологический или гостевой цикл, суть которого заключается в непрерывном процессе обслуживания гостя во время его пребывания в отеле до окончательного выезда.

Технологический цикл обслуживания в отеле можно разделить на несколько этапов:

- бронирование (предварительный заказ);
- регистрация и размещения гостей в отеле;
- проживание и предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет, оформление выезда.

Первая фаза гостевого цикла берет свое начало еще задолго до прибытия гостя в отель. Данную фазу можно охарактеризовать, как фазу предварительного заказа. Каналами получения заказов на бронирование могут быть телефон, почта, факс, Интернет-бронирование через сайт гостиницы, Интернет бронирование через специальные системы (Booking.com, Tripadvisor, 101hotels, Ostrovok и др.). На этом этапе потенциальный клиент получает основную информацию об отеле – спектр услуг и их стоимость, стоимость разных категорий номеров [45].

Вторая фаза гостевого цикла состоит из процессов встречи гостя, регистрации, сопровождения в номер.

Встреча гостя может быть произведена непосредственно у входа в гостиницу или в аэропорту (на вокзале). Далее следует процесс регистрации гостя, в ходе которого гость заполняет анкету, администратор оформляет карту гостя, гостю выдаются ключи от номера.

Третья фаза собственно и связана с проживанием гостя в отеле. На данном этапе гость пользуется как базовыми услугами гостиницы, так и дополнительными.

На четвертом этапе обслуживания происходит расчет гостя за проживание и за пользование дополнительными услугами.

В гостевом цикле необходимо участие всех служб гостиницы для реализации качественного гостиничного продукта, который можно охарактеризовать как результат деятельности гостиничного предприятия, представленный в виде услуги. Цель создания гостиничного продукта – удовлетворение потребностей гостя. В процессе создания и реализации качественного гостиничного продукта должны быть задействованы все службы гостиничного предприятия [50].

Однако, так же важно учитывать некоторые характеристики гостиничного продукта, отличающие его от товара, что является некоторой сложностью в производстве и предоставлении гостиничной услуги:

- неосвязаемость. Гостиничную услугу (гостиничный продукт) невозможно увидеть, потрогать, продемонстрировать, оценить его физические характеристики, невозможно передать для сравнения;
- неразрывная связь процесса создания и потребления услуги. Оказать услугу можно только тогда, когда гость заселяется в отель, а прекращается оказание услуги в тот момент, когда гость выселяется из гостиницы;
- невозможность его хранения и накопления. Услугу невозможно произвести с перспективой на какое-то время, ее невозможно складировать. Гостиничный продукт в каждом случае имеет свой индивидуальный характер;
- изменчивость. Качество предоставляемых услуг зависит от профессионализма персонала, компетентности, его доброжелательности и заинтересованности предоставить услугу надлежащего качества.

Гостиничный продукт имеет свою структуру. Н. И. Кабушкин и Г. А. Бондаренко выделяют четыре уровня гостиничного продукта: «родовой продукт», «ожидаемый продукт», «расширенный продукт», «потенциальный продукт».

Родовой продукт включает базовые процессы, необходимые для функционирования гостиничного предприятия (номера, мебелировка).

Ожидаемый продукт – продукт, удовлетворяющий минимальные потребности клиента (интерьер и чистота номеров, качество и время обслуживания).

Расширенный продукт – тот продукт, который имеет некоторые преимущества над другими средствами размещения на рынке гостиничных услуг. К таковым можно отнести месторасположение, особенности обслуживания, объем дополнительных услуг.

Потенциальный продукт содержит те факторы предоставления услуги, которые могут быть реализованы в перспективе с целью привлечения большего количества гостей и развития гостиничного предприятия в целом.

В создании гостиничного продукта должны быть задействованы все службы, присутствующие в структуре гостиничного предприятия [54].

Основной службой, которую можно назвать «лицом» гостиницы, считается служба приема и размещения. С точки зрения потребителей гостиничных услуг данная служба является самой главной службой в отеле, так как имеет непрерывный контакт с гостями. Так же важность данной службы в структуре гостиницы объясняется тем фактом, что через нее осуществляется связь с любым другим отделом. Как правило, в данную службу входят:

- администраторы;
- старший администратор;
- руководитель службы.

Служба приема и размещения (служба рецепции) обеспечивает бронирование, встречу, регистрацию, размещение гостя, информирование гостей по всем необходимым вопросам, расчет за проживание.

К важнейшим функциям службы приема относятся:

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, если в гостинице не предусмотрено специальное подразделение (служба бронирования);
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательного расчета с гостем.

Служба приема и размещения является своеобразным информационным каналом, так как здесь содержится вся информация о гостях, проводимых в отеле мероприятиях, состоянии номерного фонда, гостевых счетов и т.д. Эта информация обрабатывается, распределяется и является основой для координации деятельности

других служб, занятых в обслуживании (хозяйственная служба, инженерный отдел, служба питания и др.).

Служба приема и размещения наиболее часто контактирует с гостями на протяжении всего процесса обслуживания, начиная с момента первого обращения гостя в отель до момента выселения из отеля. Эта служба производит наибольшее число важных операций, а ее персонал обычно составляет 10–15% от числа всех работников гостиничного предприятия [42].

Административно-хозяйственная служба (хозяйственная служба, служба горничных). Сотрудники данной службы отвечают за надлежащее санитарно-гигиеническое состояние номерного фонда гостиничного предприятия, а также – общественных зон. Хозяйственная служба, как и служба приема и размещения, имеет круглосуточный режим работы.

Как правило, в хозяйственную службу гостиничного предприятия входят сотрудники:

- руководитель службы;
- старшая горничная;
- горничные;
- прачечная/химчистка.

Руководитель службы хозяйственного обеспечения отвечает за эффективную работу своего подразделения, то есть учит, обеспечивает мотивацию и контроль работы сотрудников. Он должен иметь соответствующую подготовку и уметь организовать работу подразделения, подбирать персонал, осуществлять контроль расходов и закупки.

Заместитель руководителя составляет график работы для персонала, готовит отчет о статусе номеров, отвечает за уборку и состояние номерного фонда.

В службу горничных входят старшая горничная и горничные по уборке номеров. Старшая горничная – младший руководитель в службе хозяйственного обеспечения. Она организует обучение персонала, отвечает за холлы, основные

коридоры и другие помещения, осуществляет инвентаризацию моющих средств и других материалов.

В обязанности горничной входит уборка и другое хозяйственное обслуживание комнат. За каждой горничной закрепляются соответствующие комнаты, которые необходимо убрать в течение смены. В каждой из них горничная выполняет один и тот же набор действий в соответствии с должностными инструкциями. Она также принимает участие в проверке номеров в соответствующее время для выяснения их статуса.

Хозяйственная служба гостиницы имеет не менее важную роль в обслуживании гостей, чем, например, служба приема и размещения или любая другая служба. Именно хозяйственная служба создает атмосферу уюта и чистоты в номерах, что является самым важным в предоставлении услуг.

Служба питания и напитков отвечает за такую функцию, как предоставление услуг питания гостям отеля. Данная служба может отсутствовать в структуре гостиничного предприятия по причине, например, малого объема номерного фонда. Предприятия питания в структуре гостиницы могут быть представлены в виде буфета, кафе, бара, ресторана, что зависит от концепции отеля, категории, объема номерного фонда.

Типовая структура службы питания состоит из следующих сотрудников:

- метрдотель (менеджер предприятия питания);
- персонал кухни (шеф-повар, повара, кондитеры);
- официанты.

Менеджер координирует работу всех сотрудников службы питания, подготавливает расписание дежурств и организует смены, составляет меню предприятия, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, осуществляет встречу гостей, разрешает конфликтные ситуации.

Персонал кухни отвечает за чистоту помещения и посуды, за процесс приготовления блюд и напитков, ведение учета продуктов, принимают участие в составлении меню предприятия.

Официанта можно назвать «лицом» предприятия питания, так как он имеет самый длительный контакт с гостями. В его обязанности входит сервировка стола согласно стандартам предприятия, прием заказов от клиента, подача блюд и напитков согласно правилам обслуживания и, конечно, создание атмосферы гостеприимства.

Сотрудники инженерно-технической службы несут ответственность за бесперебойную работу систем жизнеобеспечения гостиничного предприятия, к которым можно отнести эксплуатацию электрических систем, кондиционирование воздуха, эксплуатация систем пищеблока, эксплуатация лифтового хозяйства.

В инженерно-техническую службу могут входить главный инженер (руководитель службы) и специалисты по отраслям (электрики, сантехники, разнорабочие и т.д.) [42].

Служба безопасности имеет функцию поддержания порядка и безопасности гостей и их имущества на территории гостиничного предприятия. Данная служба может иметь в своей структуре руководителя службы и, собственно, сотрудников службы безопасности (охранников).

Гостиничную инфраструктуру составляют службы, входящие в структуру отеля. Каждая из рассмотренных служб отеля участвует в создании гостиничного продукта на каком-либо из этапов технологического цикла обслуживания. Взаимосвязь каждой из служб друг с другом очень важна для создания гостиничной услуги надлежащего качества. При создании и проектировании гостиничного продукта необходимо учитывать все его особенности, что обеспечит удовлетворенность клиента предоставленной ему услуги, а предприятию это позволит закрепиться на рынке гостиничных услуг, выйти на новый уровень среди конкурентов.

1.3 Технологические особенности разработки и обоснования внутренних стандартов гостиничного предприятия

Основная проблема сферы гостиничного бизнеса, да и в принципе сферы обслуживания, – это постоянное поддержание высокого качества предоставляемых услуг. Очень важно, чтобы гость, приехав однажды в гостиницу, захотел вернуться сюда еще ни один раз. Данный факт зависит от профессионализма сотрудников, а в частности, сотрудников СПиР, поскольку именно они имеют самый длительный и частый контакт с гостем, от их заинтересованности, компетентности в любых профессиональных вопросах. Для того, чтобы персонал гостиничного предприятия отвечал данным требованиям, разрабатываются внутренние стандарты обслуживания, которые помогут упорядочить деятельность сотрудников, помогут определить правила поведения в различных ситуациях, а новым сотрудника – максимально быстро влиться в структуру работы.

Стандарт обслуживания можно охарактеризовать, как определенный свод правил, регулирующий деятельность сотрудников по вопросам взаимодействия с гостем предприятия. Стандарт обслуживания может быть представлен в виде правил поведения, инструкций по технологии обслуживания, технической документации [35].

Внутренний стандарт может быть разработан для любого подразделения гостиничного, а также для сотрудников без различия занимаемой должности, распространяется на всех сотрудников и подлежит обязательному исполнению.

Внешний вид играет важную роль даже в повседневной жизни, на опрятного человека смотреть куда приятнее. В гостиничном бизнесе внешний вид сотрудника стоит наряду с качеством обслуживания. Служба приема и размещения является «визитной карточкой» предприятия, поэтому персонал службы должен произвести первое положительное впечатление на гостя. Сохранение опрятного внешнего вида, который соответствует стандартам конкретной гостиницы, является обязательным требованием ко всем сотрудникам [60].

На сегодняшний день во многих гостиницах принята своя униформа, что безусловно является плюсом и выглядит очень стильно и аккуратно. Главный атрибут формы сотрудника – это бейдж с должностью и именем. Форма всегда должна быть идеально чистой и отглаженной, в карманах запрещается носить предметы, не имеющие отношения к работе, нижнее белье не должно выделяться под униформой, а у блузок и рубашек должны быть застегнуты все пуговицы, рукава не закатываются. Персонал обязан соблюдать личную гигиену, не использовать парфюмерию с резкими ароматами. Отдельные правила относительно внешнего вида выделяют для сотрудников мужского и женского пола.

Для женщин

Прическа должна быть аккуратная, волосы чистые. Женщинам с длинными волосами следует аккуратно завязывать или заплетать их, но не используя яркие и массивные заколки. Лак не должен быть ярких цветов, в приоритете пастельные тона. В макияже так же не должно быть ярких цветов. Не приветствуются массивные украшения. Юбка не должна быть слишком короткая. Обувь подбирается в соответствии с цветом униформы, каблук не должен превышать пять сантиметров.

Для мужчин

У мужчин должна быть аккуратная стрижка. Недопустим яркий цвет волос, а также прически. Руки должны быть в опрятном состоянии, ногти подстрижены. В качестве аксессуаров мужчины могут использовать обручальное кольцо или наручные часы. Длина брюк – чуть ниже щиколотки, носки подбираются под оттенок обуви, которая должна иметь классический фасон и в рекомендуемом стандартами оттенке, обязательно чистой.

Важной составляющей качественного обслуживания помимо внешнего вида является культура общения и телефонный этикет.

Сотрудники обязаны:

- проявлять по отношению к гостям вежливость, доброжелательность и стремление помочь;
- одинаково вежливо относиться к каждому постояльцу и оперативно реагировать на просьбы;
- обладать способностью с комфортом для человека входить в личный контакт, предугадывать потребности и понимать желания гостя;
- быть ответственными и уметь выходить из конфликтных ситуаций с гостями;
- в любой ситуации проявлять профессионализм;
- самостоятельно совершенствовать свое мастерство с области обслуживания гостей.

При разговоре по телефону нужно говорить также вежливым тоном и обязательно улыбаться, собеседник это почувствует даже на расстоянии. Трубку необходимо поднять не позднее третьего звонка. После поднятия трубки следует произнести название отеля, подразделение, в котором работает ответивший сотрудник и назвать свое имя. Необходимо выслушивать гостя внимательно, запрещается его перебивать. В конце телефонного разговора необходимо выразить собеседнику благодарность за звонок и убедить в том, что обратиться по телефону он может с любыми вопросами.

В процессе обслуживания могут возникать и конфликтные ситуации. При такой проблеме сотрудникам так же важно проявить профессионализм со своей стороны и не вступать в спор с гостем. В конфликтных ситуациях персоналу необходимо руководствоваться правилом «клиент всегда прав», даже если это совсем не так.

В сфере гостиничного бизнеса существует правило, разработанное сетью Marriott, которая выражается в алгоритме «LEARN»:

- L (listen) – выслушать;
- E (empathize) – посочувствовать;
- A (apologize) – извиниться;
- R (react) – предложить решение вопроса;

- N (notify) – сообщить о результате.

Данный алгоритм позволит сотруднику построить диалог с гостем, сообщить ему о проделанной работе по поводу его проблемы и в следствии о полученных результатах. Цель разработки данного алгоритма – удовлетворение потребности гостя, который остался чем-то недоволен. Благодаря этому гость почувствует, что персонал действительно принял и решил проблему, а не просто выслушал гостя для отчетности.

Для упорядочения всех этих процессов службы приема и размещения предусматривается внедрение внутренних стандартов обслуживания для гостиничного предприятия. Разработка и внедрение стандартов обслуживания должно происходить поэтапно, учитывая особенности гостиничного предприятия.

На первом этапе гостиничному предприятию необходимо определить цель, согласно которой будет внедряться стандарт обслуживания.

Таковыми целями могут быть:

- внедрение новых форм обслуживания (например, автоматизация процедуры check-in);
- ребрендинг предприятия;
- вывод на рынок нового гостиничного предприятия.

Второй этап предполагает оценку состояния гостиницы, которую необходимо произвести по следующим критериям:

- оценка финансово-экономической деятельности;
- система менеджмента и организация всех бизнес-процессов;
- детальный анализ деятельности структурных подразделений гостиницы, которые задействованы в процессе оказания услуг гостю;
- анализ эффективности деятельности персонала гостиницы;
- анализ системы закупок и поставщиков гостиничного предприятия.

Следующий этап – предварительная подготовка. Кампания, направленная на процесс ознакомления сотрудников всех подразделений гостиницы с планирующимся внедрением стандартов. Каждый сотрудник должен понимать, что

такое стандарт обслуживания, необходимость внедрения внутренних стандартов и их соблюдения, так же необходимо разъяснить сроки внедрения и структуру работы в новых условиях.

Четвертый этап – проектный. На данном этапе собственно и проходит процесс разработки и написания стандарта. При написании стандарта необходимо опираться не только на нормативно-правовую базу, регулирующую данную отрасль, но также и на стандарты общественных организаций, стандарты отраслей, национальные стандарты, межнациональные и международные. Следует обратить внимание и на критерии, которым должны соответствовать стандарты обслуживания. К таковым относятся:

- конкретность. Так как стандарт создается с целью контроля деятельности сотрудников службы приема и размещения, его формулировка должна быть понятна каждому из сотрудников;
- измеримость. Стандарт должен содержать четкие временные промежутки без расплывчатых формулировок. Например, администратор должен ответить на телефонный звонок не позднее 3 звонка;
- реальность исполнения. Прежде чем внедрить стандарты, руководству необходимо удостовериться во владении необходимыми ресурсами;
- прозрачность для сотрудников. До сотрудников необходимо довести всю информацию о стандартах, о процессе внедрения, о преимуществах работы в новых условиях;
- актуальность. Внутренние стандарты обслуживания должны находиться в гармонии с общими задачами деятельности предприятия. При необходимости стандарты должны иметь способность к изменениям и дополнениям.
- экономическая целесообразность. Внедрение стандартов не должно принести убытки гостиничному предприятию.

Следующий этап – этап согласования и утверждения проекта стандарта с руководством предприятия. На данном этапе следует учитывать предложения, замечания, при необходимости вносить коррективы. После согласования с

руководством разработанный стандарт становится внутренним стандартом обслуживания предприятия и приобретает свою силу на территории гостиничного предприятия.

Заключительный этап – внедрение стандарта и организация контроля за соблюдением введенного стандарта. Одним из методов, который можно применять в целях контроля за соблюдением исполнения внедренных стандартов, является методика «тайный покупатель (гость)». Данная методика предполагает проверку персонала с помощью «подставных» гостей. Такой метод поможет выявить слабые места со стороны работы администраторов, а также повысить мотивацию к исполнению стандартов (см. приложение В).

Важным стандартом в гостинице является стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях (ЧС), так как сохранность жизни и здоровья гостей лежит на плечах руководства гостиничного предприятия. Поэтому очень важно на регулярной основе проводить инструктажи по технике безопасности, на которых сотрудникам подробно было рассказано о действиях при чрезвычайной ситуации.

Внутренний стандарт может быть разработан для любого подразделения гостиничного предприятия, может быть разработан и для сотрудников определенной должности, но самое главное в разработке и внедрении стандарта – это удовлетворение потребностей гостя, а вместе с тем и повышение качества предоставляемых услуг. Кроме того, является важным поэтапная разработка и внедрение внутренних стандартов обслуживания, с учетом особенностей гостиничного предприятия.

Выводы по главе один

Рынок гостиничных услуг развивается стремительными темпами. На сегодняшний день гостиница – это не просто объект, где предоставляются услуги размещения, это целый комплекс услуг. В современном мире уже невозможно предоставить гостиницу без дополнительных услуг, к примеру, без предприятий

питания, без экскурсионных услуг и т.д. Вместе с ростом потребностей гостя, улучшается и качество предоставляемых услуг. Руководство и сотрудники гостиниц стремятся к тому, чтобы предоставляемые услуги были непременно надлежащего качества. Преследуя данную цель работники гостиничной индустрии в целях повышения профессиональной компетенции могут принимать участие в различных тренингах, получать дополнительное образование, проходить курсы повышения квалификации. Так же одним из действенных способов повышения качества предоставляемых услуг и удержания этой планки является разработка и внедрение внутренних стандартов обслуживания предприятия.

В Российской Федерации сфера гостиничного бизнеса, как и любая другая сфера предпринимательства, регулируется нормативно-правовыми актами. К таковым относятся: Гражданский кодекс РФ, Налоговый Кодекс, закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, Правила предоставления коммунальных услуг в РФ, ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

Основываясь на представленных нормативных документах гостиничное предприятие может формировать и разрабатывать внутренние стандарты обслуживания, которые можно охарактеризовать как установленные правила и требования по отношению к гостиничным услугам, поведению в различных ситуациях и взаимодействию с гостем.

2 РАЗРАБОТКА И ОБОСНОВАНИЕ ВНУТРЕННИХ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «МУЗЕЙНАЯ»

2.1 Характеристика гостиничного предприятия музея-заповедника «Аркаим»

Аркаим – уникальное место Челябинской области, окруженное легендами и таинственными историями. Аркаим имеет статус археологического памятника, объекта культурного наследия народов РФ федерального значения. Территория заповедника с прилегающей к ней территорией является историко-археологическим государственным заповедником.

Аркаим – это осколок древнейшей цивилизации, датирующийся бронзовым веком, который стал известен всему миру не так давно. Летом 1987 года группой археологов под руководством С.Г. Баталова и В.С. Мосина проводились исследования местности с целью строительства Большекараганского водохранилища. При раскопках было обнаружено поселение, состоящее из обводного рва, двух колец земляных валов, и центральной площади.

В 1990-е годы под руководством Г.Б. Здановича начались масштабные раскопки. Проживающая на данной местности цивилизация была довольно-таки развитой, поскольку в ходе раскопок были найдены гончарные изделия и инструменты, формы для отливки изделий из металла, наковальни, наконечники стрел, лошадиные сбруи, водопровод, стоковая канализация.

Поселение имеет круговую форму диаметром около 170 м, на месте стен которого остались лишь небольшие валы, представляющие собой два круга – внешний и внутренний. В принципе, городище представляло собой крепость, которое сгорело по до сих пор неизвестной причине. Существуют некоторые версии возникновения пожара:

- поселение подожгли местные жители;
- произошел случайный пожар;
- поселение подожгли враги [44].

На сегодняшний день заповедник «Аркаим» приобретает все большую популярность среди жителей не только России, но и туристов зарубежья. На территории заповедника представлены экскурсионные объекты, которые представляют интерес у туристов.

К таковым относится собственно само городище «Аркаим» – самый посещаемый объект заповедника. Для осмотра оставлен небольшой сектор раскопа, а также реконструированный фрагмент крепостной стены, позволяющий понять древнюю фортификацию, технологии домостроительства и быт населения южно-уральских степей в эпоху бронзы. Посещение возможно только в сопровождении экскурсовода.

Музей на территории заповедника познакомит туристов с материальной и духовной культурой племен, некогда населявших данную территорию. Экспозиция музея поделена на несколько разделов: эпоха камня, эпоха раннего металла, экспозиция раннего железного века и средневековья, экспозиция XIX-XX века.

Курган «Темир» – музей-реконструкция, так же имеющий большую популярность среди туристов. Данный объект является точной копией родовой усыпальницы кочевников, которая была воссоздана археологами в 1991 году по материалам раскопок кургана.

Исторический парк – это музейный комплекс под открытым небом. Здесь представлены подлинные конструкции погребальных и культовых сооружений. К туристскому показу представлены погребальные памятники эпохи поздней бронзы, родовые кладбища, аллея менгиров – культовых камней – стражей древних поселков и некрополей, реконструкция захоронения кочевников, средневековый комплекс Аксай – тюркская поминальная скульптура и оградка, которая представлена четырьмя этапами строительства.

Археологическая реконструкция «Жилища каменного века». Туристу предоставляется возможность окунуться в быт человека древнего мира, а также увидеть орудия труда (стрелы, копьё, скребки), элементы посуды и интерьера.

Музей древних производств, в котором для туристов представлены модели всех типов печей: печь для обжига керамики, печь для выплавки бронзы, печь-очаг, а также печь-колодец, соединённая воздухопроводом с шахтой колодца. Так же в музее представлена модель ткацкого станка, которым пользовались жители данного поселения.

Этнографический музей «Усадьба Оренбургского казака» окунает в эпоху конца XIX–начала XX века. В доме до мельчайших деталей восстановлен быт южно-уральских казаков.

Аркаимская ветряная мельница – последняя сохранившаяся мельница на территории Челябинской области, действовавшая в начале XX века. Данный объект является памятником промышленной архитектуры регионального значения. Изначально мельница была построена в поселке Варшавка Карталинского района Челябинской области в 1928 году, а на территорию заповедника она была перенесена в 1998 году [64, 65].

Важной составляющей туристского продукта – комплекса услуг, предоставляемого туристам для удовлетворения их потребностей во время их путешествия, является средства размещения. Средства размещения можно охарактеризовать как предприятие, предоставляющее место для проживания туриста.

С ростом популярности заповедника среди туристов стало необходимо строительство комфортного средства размещения с минимальным спектром услуг, ведь в структуре заповедника присутствовали только щитовые домики без удобств и палаточный лагерь, а комфортные средства размещения отсутствовали. В 2016 году при поддержке Министерства культуры Челябинской области, за счет средств Программы по развитию туризма и рекреационной деятельности была построена гостиница «Музейная» [37].

Гостиница представляет собой одноэтажное здание и рассчитана на семь отдельных двухместных номеров со всеми удобствами: душ, туалет, отопление. В каждом номере две одноместные кровати, обеденный стол, холодильник. Услуги

по размещению чаще всего пользуются туристические группы, историки, археологи, прибывающие на раскопки и паломники. Для автомобилей гостей оборудована стоянка. Заселяемость зависит от сезонности, в период с мая по сентябрь процент заселяемости намного выше. Стоимость одного номера составляет 2600 рублей (см. приложение Г).

Поскольку гостиница «Музейная» является структурным подразделением государственного заповедника «Аркаим» и имеет небольшой номерной фонд обслуживанием гостей занимаются сотрудники отдела популяризации культурного наследия (см. приложение Д).

В данный отдел входят администраторы, которых можно назвать лицом средства размещения, ведь это первый человек, с кем начинает взаимодействовать гость.

Поэтому сотруднику данной службы необходимо организовать благоприятную атмосферу для гостя, создать положительное первое впечатление. Основная функция администратора – это информирование гостей о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, местных достопримечательностях, особенностях, работе почты, транспорта и т.д.

К важнейшим функциям администратора относятся:

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, если в гостинице специального подразделения;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами [38].

В обязанности сотрудников службы входит осуществление регистрации российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обработка информации о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; информирование о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение ключей и ценностей гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществление расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказание помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществление текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; оформление документов, подтверждающих пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

Администраторы осуществляют основное взаимодействие с гостями и имеет самый длительный контакт с ними по сравнению с другими сотрудниками, поэтому основная их функция – это создать хорошее впечатление и благоприятную обстановку для гостя.

Так же обслуживанием номерного фонда занимаются горничные, которые тоже являются сотрудниками отдела популяризации культурного наследия. Назначение данных сотрудников – обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам.

Отдел МТО отвечает за поддержание сложных систем в рабочем состоянии и их ремонт. Эти системы используются как персоналом отеля, так и самими гостями. При этом руководство и персонал отеля практически не имеют контроля за тем, как гости используют оборудование отеля.

Функциями по поддержанию инженерных систем и коммуникаций в рабочем состоянии являются:

- подогрев воды;
- вентиляция и очистка воздуха;
- эксплуатация насосных и электрических систем.

Гостиничное предприятие является структурным подразделением заповедника «Аркаим», имеет положительную динамику в плане заполняемости и загрузки в сезон функционирования «Аркаима», поэтому одним из конкурентных преимуществ гостиничного предприятия и инновацией для гостиничного предприятия такого уровня будет разработка и обоснование внутренних стандартов обслуживания что позволит гостинице привлечь большее количество туристов в заповедник «Аркаим», стать наиболее конкурентоспособным, возможно, стать узнаваемым брендом в масштабах страны, предоставлять гостю услуги надлежащего качества, тем самым завоевать доверие у гостя, а сотрудникам гостиницы получить четкую структуру работы

2.2 Технология разработки и обоснования внутренних стандартов обслуживания гостиницы «Музейная»

Основной характеристикой развития современного мира являются динамичные изменения абсолютно в разных сферах жизни. Для поддержания высокого уровня конкурентоспособности и постоянного развития, для привлечения большего количества туристов, в том числе и иностранных, сфера гостеприимства требует активного внедрения инновационных технологий. В мировой экономической литературе понятие «инновация» трактуется как превращение потенциального научно-технического прогресса в реальный, воплощающийся в новых продуктах и технологиях. В соответствии с международными стандартами инновация определяется как конечный результат инновационной деятельности [62].

Разработка и внедрение внутренних стандартов обслуживания является

инновационным продуктом для гостиничного предприятия, который требует определения целей и задач, а также разделение данного процесса на этапы. Целью проектирования внутренних стандартов для гостиничного предприятия «Музейная» является получение более высокой категории звездности при прохождении классификации.

Разработка стандартов непосредственно касается сотрудников службы приема и размещения поскольку данное подразделение является визитной карточкой любого гостиничного предприятия.

Для успешного внедрения внутренних стандартов необходимо соблюдение некоторых этапов, первый из которых – установление руководством гостиничного предприятия цели разработки и внедрения стандартов обслуживания. Цели должны быть сформированы в соответствии с долговременной стратегией предприятия.

Внутренние стандарты обслуживания в гостинице «Музейная» имеют следующие аспекты:

- стандарт внешнего вида сотрудника;
- коммуникативная культура и этика поведения сотрудника службы приема и размещения;
- особенности технологического процесса оказания гостиничной услуги (см. приложение Е).

Постоялец гостиницы должен себя всегда чувствовать комфортно и это является целью всех сотрудников гостиничного предприятия, очень важно, чтобы гость после взаимодействия с сотрудником испытывал только положительные эмоции и хотел бы вернуться в гостиницу еще ни один раз. Персонал должен следовать золотому правилу: «Клиент всегда прав», даже если это совсем не так с точки зрения сотрудника.

Разработка и внедрение стандартов происходила поэтапно с учетом особенностей гостиничного предприятия.

На первом этапе нами была определена цель разработки внутренних стандартов. Целью разработки внутреннего стандарта для рассматриваемой нами

гостиницы является получение более высокой категории звездности при прохождении процедуры классификации.

На втором этапе была проанализирована деятельность структурных подразделений гостиничного предприятия. Проводился анализ эффективности деятельности персонала гостиницы. Очень важно было сделать анализ системы закупок и поставщиков гостиничного предприятия, так как стандарт касался внешнего вида сотрудника, поэтому рассматривался вариант закупок фирменной одежды для сотрудников.

Следующий этап является очень важным, поскольку на данном этапе необходимо довести абсолютно до всех сотрудников информацию о введении стандартов, о важности этого шага в деятельности гостиничного предприятия. Сотрудников необходимо проинформировать в принципе о таком понятии, как стандарт, о возможных изменениях в повседневной работе.

На четвертом этапе происходит собственно сам процесс написания стандарта. На данном этапе было определено содержание и структура стандартов.

Разработанные нами стандарты оформлены в виде производственной инструкции. В нем определены основные правила, определяющие внешний вид сотрудника, описаны основные обязанности сотрудников.

Стандарт внешнего вида сотрудника.

Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.

Внешний вид сотрудника имеет не меньшую значимость, чем культура общения и поведения сотрудника по отношению к гостю. Главное условие – это опрятность и аккуратность.

Перечень требований к внешнему виду сотрудника:

- все сотрудники гостиницы должны носить форму. При этом она должна быть аккуратной и отутюженной. Юбка не должна быть короче середины колена сотрудницы. Сотрудницы в рабочее время должны носить колготки или чулки естественного телесного цвета без рисунка. Брюки у мужчин должны быть немного

ниже щиколотки. Мужчины должны выбирать носки в тон форменных брюк;

- все сотрудники обязаны носить бейджи в течение рабочего дня с левой стороны форменной одежды;

- сотрудникам не допускается использование парфюма с резким запахом;

- волосы должны быть чистыми и аккуратно уложенными. Не допускается яркий неестественный цвет волос. Мужчины должны быть тщательно выбриты, а усы и бакенбарды аккуратно подстрижены.

- не допускается яркий макияж;

- ногти должны быть в аккуратном состоянии, не допускаются яркие и слишком темные оттенки маникюра. Разрешается лак для ногтей пастельных тонов;

- не допускается ношение массивных украшений [60].

Стандарт работы администратора службы приема и размещения.

Администратор обязан приходить на рабочее место заранее, как минимум за 15 минут до начала смены.

Администраторы – это лицо гостиницы, именно данным сотрудникам необходимо и очень важно произвести первое хорошее впечатление на гостя.

Администратор должен придерживаться следующих стандартов поведения:

- встречать гостя необходимо только стоя, приветствовать гостя с улыбкой;

- нельзя принимать пищу за стойкой ресепшн, нельзя жевать жевательную резинку на рабочем месте;

- не допускается разговаривать по телефону по личным вопросам в присутствии гостей;

- нельзя отвечать отказом гостю, даже если его просьба является невыполнимым;

- необходимо сделать все, чтобы выполнить просьбу гостя. Если вы некомпетентны в каком-либо вопросе, необходимо обратиться к коллегам;

- необходимо четко излагать свои мысли во избежание двусмысленности;

- необходимо поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте.

Базовые правила общения администратора по телефону.

- ответ на телефонный звонок должен производиться не позднее третьего гудка. Если ответ осуществлен позднее, администратору необходимо принести извинения за ожидание;

- говорить по телефону необходимо улыбаясь, собеседник это всегда чувствует;

- необходимо уметь слушать и слышать собеседника;

- подняв трубку, администратор приветствует гостя, называет свое имя, название гостиницы, задает вопрос: «Чем могу быть полезен (-на)?»;

- необходимо поинтересоваться у собеседника, как можно к нему обращаться и в течение разговора обратиться по имени не менее двух раз;

- в конце телефонного разговора, при прощании, тепло поблагодарите гостя за звонок, желательно назвать гостя по имени;

- трубку необходимо положить, только убедившись, что ваш абонент ее уже повесил.

Алгоритм работы администратора.

Поселение гостя начинается в первую очередь с приветствия: «Доброе утро/день/вечер!» в зависимости от времени, когда пришел гость.

Утро начинается с 05:00 до 12:00 часов, день с 12.00 до 17:00 часов, вечер с 17:00 до 23:00 часов. Гостя, прибывшего в ночное время, необходимо приветствовать словами: «Здравствуйте!».

После приветствия администратору необходимо выяснить была ли осуществлена бронь. При положительном ответе администратор просит сказать гостя номер брони или имя, на которое была зарегистрирована бронь. После этого администратор регистрирует гостя, выдает ключи от номера, желает хорошего дня.

В том случае, если гость не бронировал номер, администратору необходимо предоставить информацию гостю о номерном фонде, ценовой политике, зарегистрировать гостя, выдать ключи, пожелать хорошего дня.

Администратор вправе заселить гостя в гостиницу по следующим документам:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документы, выданные иностранным государством и признанные в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

При заселении иностранного гостя администратор должен потребовать помимо паспорта, миграционную карту и визу.

При поселении в гостиницу туристских групп администратору за ранее поступает информация о дате прибытия, времени, количестве человек, номере заявки. Как правило, группы приезжают в гостиницу от туристических фирм, с которыми гостиница имеет договор, поэтому оплата проживания производится по безналичному расчету. Для групп ведется отдельный журнал регистрации. При заезде группа должна предоставить направление от фирмы. После регистрации администратор выдает ключи от номеров [59].

На пятом этапе происходит утверждение разработанных стандартов, необходимо согласовать стандарты с руководством, при необходимости внести коррективы.

После этого этапа стандарт вступает в силу и становится полноправным внутренним стандартом предприятия.

Заключительный этап – внедрение и контроль за исполнением – самый ответственный этап всей проделанной работы.

Сущность разработки и внедрения стандартов состоит в том, что определить необходимый уровень сервиса даже в стенах такого небольшого гостиничного предприятия, как гостиница «Музейная». При этом нами были соблюдены стандарты всех уровней – национальных, межнациональных, международных.

Применение в гостинице внутренних стандартов – это важный инструмент в системе построения качественного обслуживания. Невозможно требовать от персонала высокого уровня качества услуг, если руководство гостиничного предприятия не уделяет данному вопросу должного внимания. Это объясняет важность внедрения внутренних стандартов. Для сотрудников гостиничного предприятия стандарты:

- дают четкую отработанную систему поведения в различных ситуациях;
- помогают понять критерии оценки деятельности;
- выступают в качестве защиты от произвола со стороны работодателя.

Со стороны работодателя внедрение стандартов:

- поможет определить четкие критерии оценки работы сотрудников;
- обеспечит появление мотивации со стороны персонала;
- дисциплинировать персонал.

Но внедрение стандартов на предприятии прежде всего отражается на гостях. Это дает постояльцам уверенность в качестве и безопасности предоставляемых ему услуг. Гостю будет приятно находиться в стенах гостиничного предприятия и велика вероятность того, что ему захочется вернуться сюда еще не один раз.

Итак, опираясь на международные стандарты и нормативно-правовую базу, регулирующую сферу гостиничного бизнеса в Российской Федерации, нами были разработаны стандарты обслуживания, направленные на упорядочение деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Музейная», а именно правила общения по телефону с гостем, процедура заселения, бронирования и выписки гостя, а также на унификацию внешнего вида персонала, так как внешний вид является так же важным фактором качественного обслуживания.

2.3 Экологичность и безопасность проектируемых мероприятий

Поддержание безопасности является немаловажным фактором, чем качество обслуживания. Гостиничное предприятие должно учитывать и фактор безопасности как гостей, так и персонала, сохранение их здоровья и личного имущества. Задачей гостиничного предприятия в сфере обеспечения безопасности является анализ угроз (рисков) для данного вида деятельности. Наиболее актуальными для гостиниц являются следующие виды рисков:

- техногенные;
- риски хищений;
- риски пожарной опасности;
- информационной безопасности.

Вероятность проявления негативных последствий указанных рисков зависит в большей мере от территориального расположения гостиницы, уровня технического оснащения, уровня организации систем безопасности и квалификации персонала, финансового обеспечения комплекса, мер обеспечения безопасности. В свете последних событий можно добавить еще один пункт в список возможных рисков – это нестабильная обстановка, связанная с коронавирусной инфекцией. На данный момент руководству гостиниц необходимо предусмотреть средства защиты для персонала и средства дезинфекции.

Таким образом, служба безопасности должна иметь следующие функции, чтобы обеспечивать сохранность здоровья и имущества гостей и персонала гостиницы: выявление угроз и поиск способов их ликвидации, планирование мер безопасности, контроль эффективности мер безопасности и обеспечения обратной связи «клиент-гостиница» для выявления основных направлений совершенствования системы безопасности гостиницы. Концепция обеспечения безопасности гостиничного предприятия представляет собой систему организационных, технических, правовых, психологических, информационных, физических, этических и иных мероприятий, направленных на обнаружение, отражение и ликвидацию различных видов угроз здоровью и личному имуществу гостей и персонала гостиницы [59].

В своей деятельности служба безопасности должна руководствоваться:

- законодательными актами и другими нормативно-правовыми документами Российской Федерации;
- уставом гостиницы;
- инструкцией по организации режима и охраны;
- перечнем сведений, составляющих коммерческую тайну;
- инструкцией по работе с конфиденциальной информацией для руководителей, специалистов и технического персонала;
- инструкцией по организации хранения дел, которые содержат в себе конфиденциальную информацию;
- инструкцией по инженерно-технической защите информации;
- инструкцией о порядке работы с иностранными представителями и представительствами и др.

Пожарная безопасность гостиницы представляет собой состояние защищенности гостей, сотрудников гостиницы, материально-технической базы, финансов, информации от угрозы пожара. Имеются как внешние, так и внутренние источники пожарной угрозы.

Элементами подсистемы пожарной безопасности гостиницы можно назвать:

- управление (менеджмент);
- противопожарная служба;
- технические средства;
- персонал гостиницы и гости;
- меры обеспечения пожарной безопасности.

На эффективность управления пожарной безопасностью влияет также активное и систематическое сотрудничество управляющего аппарата гостиницы с местной противопожарной службой, которая проводит ежегодные проверки объектов гостиничного хозяйства. В их результате таких проверок можно выявить недостатки в системе пожарной безопасности гостиницы, которые предъявляются руководству в виде предписания. После проверки генеральный директор обязан выпустить приказ об устранении недостатков в указанные сроки и отчитаться о факте их устранения перед противопожарной службой, которая регулирует вопросы обеспечения безопасности на гостиничном предприятии.

Специалисты противопожарной охраны должны всячески оказывать помощь в правильном техническом оснащении средствами противопожарной защиты здания гостиницы. Данные приборы составляют важную часть в обеспечении безопасности гостиничного предприятия. К таким техническим средствам можно отнести:

1) средства оповещения о возникновении возгорания:

- беспроводные дымовые извещатели;
- кнопочные пожарные извещатели;
- сирены и звуковые пожарные извещатели;
- автономные электронные системы пожарной сигнализации, которые имеют в составе датчики, преобразователи, панели управления, в том числе компьютерные;
- средства связи;
- электронные системы охранно-пожарной сигнализации;

2) средства, сдерживающие распространение пожара (перегородки с применением материалов пониженной горючести, доводчики закрытия дверей и др.);

3) средства пожаротушения:

- пожарные щиты;
- огнетушители;
- пожарные краны с пожарными рукавами;
- пожарные водопроводы (внутри здания – внутренние; по периметру здания – наружные, расположенные в колодцах);
- автоматические системы противопожарной защиты.

Гости и персонал гостиницы являются важнейшей частью системы пожарной безопасности по причине того, что именно они выступают источником угрозы возникновения возгорания, а также в какой-то мере влияют на степень ущерба. Вероятность возникновения угрозы пожара могут снизить ответственное поведение гостей, следование правилам и инструкциям, а для персонала очень важно проявлять высокий уровень профессионализма и бдительности.

Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.

В здании должны быть предусмотрены эвакуационные пути и выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях.

Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и средствами защиты от пожара.

В средствах размещения должны быть размещены на доступном для обозрения месте планы эвакуации во время пожара, инструкции о действиях персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с МЧС России.

Терроризм также является угрозой для постояльцев и персонала гостиницы. Терроризм – это публично совершаемые обще опасные действия, представляющие

угрозу жизни и здоровью. По своим целям терроризм можно разделить на следующие группы:

- политический терроризм является методом политической борьбы, целью которого является нагнетание настроения нестабильности в масштабах страны;
- внутригосударственный террор проявляется путем подавления врагов и противников режима (массовые репрессии, заключение в тюрьмы, пытки, физическое устранение некоторых лиц и т.д.);
- внешнегосударственный терроризм выражается в насилии одного государства по отношению к другому с целью изменить внутривнутриполитическую и внешнеполитическую обстановку, границы государства, подрвать стабильность экономики;
- религиозный терроризм проявляется в нетерпимости приверженцев одной религии по отношению к другой [63].

Для защиты гостиничного предприятия от возможных угроз в современном мире используются различные технические средства, цель функционирования которых – предотвращение возникновения чрезвычайных ситуаций на территории отеля. Такие технические средства можно разделить на две группы:

- простые технические средства;
- технические средства, обеспечивающие безопасность.

Простые технические средства охраны, как правило, представляют собой различные технические ограждения, препятствующие несанкционированному проникновению посторонних лиц на территорию гостиницы и причинение ими вреда здоровью и имуществу гостей и персонала отеля. К таким средствам можно отнести ворота, двери, замки (механические, кодовые), решетки, турникеты, шлагбаумы, защитные стекла и т.д.

Технические средства развиваются стремительными темпами и предназначены для оперативного изменения степени защищенности охраняемого объекта, своевременного отслеживания возможного нарушителя, оперативного предупреждения сотрудников службы безопасности о возможных нарушениях.

К техническим средствам относятся:

- система охранной сигнализации – звуковая или световая сигнализация о каких-либо нарушениях в пределах периметра гостиничного предприятия. Такая система включает датчики; пульт-концентратор; исполнительные устройства;
- система телевизионного наблюдения предусматривает визуальное наблюдение за помещениями гостиницы с единого поста охраны. Данный способ контроля включает телекамеры, мониторы наблюдения, датчики движения, видеопринтеры для фиксации отдельных изображений и т.д.;
- технические средства обеспечения информационной безопасности. Данная система создана с целью защиты личных данных и поддержания структуры каких-либо воздействий, которые могут нанести урон владельцу данной информации;
- безопасность электронных платежей. Обеспечение информационной безопасности электронных платежей путем использования смарт-карт, криптографических методов и защищенных протоколов взаимодействия (приема-передачи данных в сети Интернета), использование межсетевых экранов (брандмауэров), антивирусных программ, защищенных протоколов и средств информирования.

Возможные чрезвычайные ситуации.

Персонал должен иметь четкую инструкцию действий в случае возникновения чрезвычайной ситуации, например, таких, как ограбление. В такой ситуации работнику гостиницы необходимо подчиняться условиям грабителей, не делать резких движений. При малейшей появившейся возможности попытаться позвать кого-нибудь на помощь или вызвать полицию. Сотрудники гостиничного предприятия должны допускаться до рабочего места только после прохождения инструктажа по технике безопасности. Видами инструктажа является вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

В средствах размещения должны быть обеспечены безопасные условия проживания с учетом всех нормативно-правовых документов, регулирующий данный вопрос. Все санитарно-техническое, технологическое и другое

оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответствовать и эксплуатироваться с соблюдением требований нормативных и технических документов.

В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические, противоэпидемиологические правила и нормы, в т.ч.:

- содержание прилегающей территории, мест общего пользования, общественных зон и помещений средств размещения;
- уборка номеров/жилых комнат и общественных помещений;
- уборка и обработка санузлов, помещений для самостоятельного приготовления пищи;
- обработка белья (стирка, глажение, хранение);
- содержание и обработка уборочного инвентаря;
- удаление отходов и защита от насекомых и грызунов;
- освещение и состояние микроклимата в номерах/жилых комнатах и общественных помещениях.

При уборке номеров и общественных зон также должны быть соблюдены меры безопасности. Состав чистящих средств должен соответствовать международным и национальным стандартам и не приносить вреда гостям отеля.

Питьевая вода должна быть безопасна для питья и данный вопрос регулирует стандарт СанПиН 2.1.4.1074–01. Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемическом и радиационном отношении, безвредна по химическому составу и иметь благоприятные органолептические свойства. Если же воды не отвечает необходимым требованиям, то в гостинице должны быть предусмотрены очистные сооружения, фильтры для очистки воды в номерах или наличие кулеров с чистой питьевой водой.

Уровень шума на территории и в жилых помещениях не должен превышать нормы, установленные законодательством Российской Федерации. Согласно ГОСТ Р 12.1.036–81 «Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях» в гостинице:

- допустимый уровень шума в номерах гостиниц и жилых комнатах общежитий: днем – 45 дБ; ночью – 35 дБ;
 - допустимый уровень шума в холле гостиницы, общежитий и учреждений отдыха: днем – 50 дБ;
 - допустимый уровень шума в залах кафе, ресторанов, столовых: днем – 55 дБ.
- Требования к охране окружающей среды.

Средства размещения должны располагаться в районах с благоприятной экологической обстановкой и должны функционировать в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите окружающей среды. В средствах размещения не допускается выброс вредных веществ в атмосферу, сброс сточных вод в пределах прилегающей территории и акватории, сброс в водоемы бытовых и загрязненных отходов без предварительной очистки.

Таким образом, важно отметить, что обеспечение безопасности на всех уровнях является важным аспектом функционирования гостиничного предприятия. Опираясь на выше указанные факты, можно сказать, что рассматриваемая нами гостиница отвечает всем необходимым требованиям государственных стандартов, требованиям безопасности жизни, здоровья и личного имущества гостей и персонала.

Выводы по главе два

Внутренний стандарт обслуживания является гарантом качества предоставляемых гостю услуг, а внедряются стандарты в первую очередь для гостя. Гостиничное предприятие должно на постоянной основе стремиться к повышению качества услуг без акцента на объем номерного фонда и других аспектов. Для персонала должны проводиться различные тренинги, деловые игры, должна предоставляться возможность повышения профессиональных компетенций, так как качество гостиничной услуги в большей степени зависит от квалификации и

заинтересованности персонала, умения оперативно осваивать новые технологии и быть в курсе мировых тенденций развития гостиничного бизнеса.

Для этих целей нами были разработаны стандарт внешнего вида и стандарт технологии обслуживания для гостиницы «Музейная» с целью упорядочения деятельности сотрудников службы приема и размещения. При планировании внедрения стандартов необходимо проинформировать персонал, разъяснить понятие внутреннего стандарта и определить его важность для системы обслуживания. Внутренние стандарты обеспечат работников четкой технологией работы, правилами поведения, а гость будет уверен в качестве предоставляемых услуг. Предоставлять услуги гостю нужно так, чтобы у него, во-первых, оставались только положительные эмоции от пребывания в гостинице, а, во-вторых, ему хотелось вернуться еще ни один раз. Данный факт, несомненно, можно считать абсолютным успехом.

Важным фактором обслуживания является безопасность. Гостиничное предприятие должно обеспечивать сохранность жизни, здоровья и личного имущества гостей и персонала. В современном мире существует множество способов, различных технических средств для обеспечения безопасности. Рассматриваемая нами гостиница отвечает всем необходимым требованиям, а проектируемые мероприятия являются экологичными и безопасными.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конкуренция на рынке гостиничного бизнеса растет стремительными темпами, соответственно растут и требования к предоставляемым услугам. В настоящее время туристы предъявляют высокие требования к качеству услуг, что несомненно является мотивацией для отельеров на регулярной основе стремиться к повышению качества услуг и быть в курсе всех мировых тенденций гостиничного бизнеса. Внедрение внутренних стандартов при соответствии нормативно-правовым документам страны – это один из важных шагов к успеху гостиничного предприятия. Поэтому на сегодняшний день невозможно представить гостиничное предприятие без внутренних стандартов.

В ходе написания выпускной квалификационной работы нами была охарактеризована история становления стандартизации гостиничной деятельности. Основоположниками стандартизации можно считать владельцев крупных международных гостиничных цепей. Именно им принадлежат первые внутренние стандарты обслуживания, которые впоследствии легли в основу современных стандартов.

В мировой практике известны множество способов классификации средств размещения. Возможны классификации по буквам, ключам, коронам, категориям. Также процесс классификации может быть, как добровольным, так и обязательным. В пределах Российской Федерации классификация средств размещения является обязательной и подкреплена Положением о классификации от 16.02.2019. Согласно данному нормативно-правовому акту классификация происходит поэтапно и в результате гостиница или иное средство размещения получает соответствующую звездную категорию.

Классификацию планирует проходить и гостиница «Музейная», которая находится на территории государственного заповедника «Аркаим». Для получения более высокой категории звездности предприятию необходимо разработать и внедрить внутренние стандарты обслуживания. Данный процесс происходит

поэтапно – выявление цели внедрения стандартов, анализ деятельности структурных подразделений, ознакомление сотрудников с понятием «стандарт», разработка, согласование с руководством, внедрение и контроль за исполнением.

Для разработки стандартов нами была рассмотрена и проанализирована деятельность гостиницы «Музейная». Данная гостиница находится на территории государственного заповедника «Аркаим» и имеет небольшой объем номерного фонда. В составе гостиницы 7 номеров, соответственно и набор служб будет минимальный. В структуре гостиничного предприятия присутствуют служба приема и размещения, инженерная служба и хозяйственная служба. На основании рассмотренных нормативно-правовых актов, а также полученных данных от руководства заповедника «Аркаим» нами были разработаны и предложены стандарты обслуживания для сотрудников службы приёма и размещения гостиницы «Музейная».

Подводя итог проделанной работе необходимо сказать о важности наличия в гостиничном предприятии внутренних стандартов обслуживания, а в частности такие стандарты важны для службы приема и размещения, поскольку данная служба наибольшее количество времени взаимодействует с гостем. Предложенные нами стандарты обеспечат сотрудникам отработанную структуру деятельности, правила поведения в различных ситуациях, новым сотрудникам стандарты предприятия помогут ускорить процесс адаптации к работе. Но, в первую очередь, стандарты разрабатываются для гостя, для повышения качества обслуживания, поэтому для него – это уверенность в качестве услуги, которая ему предоставляется.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Агамирова, Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: учебное пособие/ Е.В. Агамирова. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Дашков и К, 2008. – 178 с.
- 2 Авилова, Н.Л. Малые отели России: проблемы и перспективы развития/ Н.Л. Авилова// Сервис в России и за рубежом. – 2014. – №7. – С. 79–86.
- 3 Баумгартен, Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум/ Л.В. Баумгартен. – М.: Дашков и К, 2013. – 304 с.
- 4 Бедяева, Т.В. Влияние стандартизации и контроля качества на практику ведения гостиничного бизнеса в Российской Федерации/ Т.В. Бедяева.–М., 2017. – С.61–68.
- 5 Бедяева, Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма учебное пособие/ Т.В. Бедяева, А.С. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 178 с.
- 6 Бурцева, Т.А. Оценка конкурентоспособности предприятия в сфере гостиничных услуг/ Т.А. Бурцева// Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 5. – С. 450–454.
- 7 ГОСТ Р 51185–2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введён 01.01.2016. – М.: Стандартинформ, 2015. – 21 с.
- 8 ГОСТ Р 54603–2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Введён 01.01.2013. – М.: Изд-во стандартов, 2011. – 2 с.
- 9 ГОСТ Р 50681–2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг. Введён 01.07.2011. – М.: Изд-во стандартов, 2010. – 20 с.
- 10 ГОСТ Р 54609–2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания. Введён 01.01.2013. – М.: Изд-во стандартов, 2011. – 4 с.

11 ГОСТ 32692–2014. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. Введён 01.01.2016. – М.: Изд-во стандартов, 2014. – 5 с.

12 ГОСТ 31984–2012. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования. Введён 01.01.2015. – М.: Изд-во стандартов, 2012. – 3 с.

13 ГОСТ 12.1.004–91. ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования. Введён 01.07.1992. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 5 с.

14 ГОСТ 12.1.036–081. ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях. Введён 01.07.1982. – М.: Изд-во стандартов, 2006. – 5 с.

15 ГОСТ 17.1.3.13–86. Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнения. Введён 01.07.1986. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 9 с.

16 ГОСТ 17.4.3.04–85. Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнения. Введён 01.07.1986. – М.: Изд-во стандартов, 2004. – 5 с.

17 ГОСТ Р 51232–98. Вода питьевая Общие требования к организации и методам контроля качества. Введён 01.07.1999. – М.: Изд-во стандартов, 2006. – 7 с.

18 ГОСТ Р 51617–2014. Жилищно-коммунальные услуги. Общие требования. Введён 01.07.2015. – М.: Изд-во стандартов, 2014. – 11 с.

19 ГОСТ Р 51870–2014. Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Общие технические условия. Введён 01.07.2015. – М.: Изд-во стандартов, 2014. – 9 с.

20 ГОСТ Р 52024–2003. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования. Введён 01.07.2003. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 11 с.

21 ГОСТ Р 52143–2013. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. Введён 01.07.1999. – М.: Изд-во стандартов, 2013. – 12 с.

22 Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учебное пособие/ Н.А. Зайцева. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2013. – 415 с.

23 Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания/ И.Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2005. – 208 с.

24 Петрова, И.В. Качество обслуживания в гостеприимстве: маркетинговый анализ/ И.В. Петрова// Ученые заметки ТОГУ. – 2015. – № 3. – С. 157–164.

25 Печерица, Е.В. Система менеджмента качества гостиничных услуг: учебное пособие/ Е.В. Печерица, Я.С. Тестина. – Санкт-Петербург, 2016. – 78 с.

26 Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Введён 16.02.2019. – М.: Стандартинформ, 2019. – 86 с.

27 Похомчикова, Е.О. Индустрия гостеприимства: эволюционный подход/ Е. О. Похомчикова. – М., 2015. – 192 с.

28 Рябов, В.Н. Менеджмент качества в гостиничном бизнесе/ В.Н. Рябов// Сборник статей пятнадцатой международной научной конференции «Современная экономика». – 2017. – С. 60–65.

29 Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие/ Т.Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 336 с.

30 Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2009. – 352 с.

31 Ульянченко, Л.А. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие/ Л.А. Ульянченко. – М.: КНОРУС, 2016. – 218 с.

32 Федеральный Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей». Введён 07.02.1992. – М.: Стандартинформ, 1992. – 32 с.

33 Федеральный Закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Введён 24.11.1996. – М.: Стандартинформ, 1996. – 20 с.

34 Базовые стандарты работы администратора [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://msksale.group/standarty-raboty-obslyujvaniya-administratora-gostinicy/> (дата обращения: 06.06.2020).

35 Внутренние стандарты обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotelia.com> (дата обращения: 21.05.2020).

36 Гостиничная инфраструктура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tohostel.ru/razreshenie/chto-vhodit-v-infrastrukturu-gostinic-infrastruktura-v/> (дата обращения: 07.06.2020)

37 Гостиница «Музейная» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourister.ru/world/europe/russia/city/chelyabinsk/reserves/28563> (дата обращения 21.05.2020).

38 Должностные обязанности администратора СПиР [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://katalog-rus.ru/2018/08/05/dolzhnostnaya-instrukciya-administratora-sluzhby-priema-i-razmeshcheniya-porte/> (дата обращения 21.05.2020).

39 Заповедник Аркаим [Электронный ресурс]. – Режим доступа: (дата обращения: 06.06.2020).

40 Ефремова, М.В. Корпоративные стандарты как инструмент управления качеством обслуживания в сфере гостеприимства// Экономический анализ: теория и практика. 2018. №11 (482) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/korporativnye-standarty-kak-instrument-upravleniya-kachestvom-obslyzhivaniya-v-sfere-gostepriimstva> (дата обращения: 15.05.2020).

41 Игнатенко Виталий Михайлович Организация безопасности услуг в гостиничных комплексах// ТТПС. 2018. №2 (44) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-bezopasnosti-uslug-v-gostinichnyh-kompleksah> (дата обращения: 06.06.2020).

42 Инженерно-техническая служба гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://umhos.ru/consulting/Tehnichsko-inzhenernaja%20sluzhba/> (дата обращения: 07.06.2020)

43 Инфраструктура предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2012/ep/content/file50.htm> (дата обращения: 07.06.2020)

44 Историческое поселение «Аркаим» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://uraloved.ru/mesta/chelyabinskaya-obl/arkaim> (дата обращения: 21.05.2020).

45 Источники бронирования номера [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.mygel.ru/2010-08-26/zayavki_na_bronirovanie_nomerov_v_gostinitse (дата обращения: 07.06.2020).

46 Классификация гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/naibolee-rasprostrannaja-klassifikacija-gostinic> (дата обращения: 07.06.2020).

47 Классификация средств размещения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dantk.ru/blog/klassifikaciya-otelej-i-nomerov/> (дата обращения: 07.06.2020).

48 Международные стандарты обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://openhospitality.org/blog/gostinichnye-uslugi/standarty-obslyzhivaniya-v-gostinitsakh-gostinichnyu-servis-v-otelyakh/> (дата обращения: 21.05.2020).

49 Обязанности сотрудников гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studref.com/385395/turizm/funktsionalnye_obyazannosti_rabotnikov_gostinitsy (дата обращения: 07.06.2020).

50 Понятие гостиничного продукта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://dw6.ru/gostinichnyj_produkt_kak_kompleks_uslug.html (дата обращения: 07.06.2020).

51 Появление гостиничных стандартов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studref.com/640335/turizm/stanovlenie_razvitie_gostinichnoy_industrii (дата обращения: 21.05.2020).

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> (дата обращения: 21.05.2020).

53 Розанова, Т.П. Международные стандарты гостиничной индустрии / Т.П. Розанова, К.П. Кассин// Вестник РЭА им. Г.В. Плеханова. 2008. №6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhdunarodnye-standarty-gostinichnoy-industrii> (дата обращения: 15.05.2020).

54 Румянцева Е.В. Особенности сферы размещения в международном туризме//Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2010. №6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-sfery-razmescheniya-v-mezhdunarodnom-turizme> (дата обращения: 31.05.2020).

55 Сеть отелей Статлер [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.qwe.wiki/wiki/Statler_Hotels (дата обращения 21.05.2020).

56 Служба безопасности гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://dw6.ru/sluzhba_bezopasnosti.html (дата обращения: 07.06.2020)

57 Социальная сеть для учёных «Академия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.academia.edu/> (дата обращения 21.05.2020).

58 Способы классификации средств размещения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/5024141/page:7/> (дата обращения: 07.06.2020)

59 Стандарты обслуживания гостей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://practicum-group.com/blogs/standarty-obsluzhivaniya-klientov/>(дата обращения: 06.06.2020).

60 Стандарт внешнего вида [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studref.com/624763/turizm/standarty_vneshnego_vida_sotrudnikov_gostinitsy (дата обращения: 06.06.2020).

61 Технологический цикл обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kartaslov.ru/> (дата обращения: 07.06.2020)

62 Шеменова Оксана Викторовна, Кривошеева Татьяна Михайловна, Семирикова Елена Алексеевна Инновации в гостиничном бизнесе// Сервис в России и за рубежом. 2012. №10 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-gostinichnom-biznese-1> (дата обращения: 05.06.2020).

63 Шихов Артур Линнурович Классификация видов терроризма// Отечественная юриспруденция. 2019. №4 (36) [Электронный ресурс]. – Режим

доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/klassifikatsiya-vidov-terrorizma> (дата обращения: 07.06.2020).

64 Экскурсии в Аркаим [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sctour.ru/page> (дата обращения: 21.05.2020).

65 Экскурсионные объекты заповедника «Аркаим» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://arkaim-center.ru/excursion> (дата обращения: 21.05.2020).

66 Эллсворт Статлер [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://vfmgiu-tourism.ru/marketing_v_sfere_turizma_125/elsvort_statler_126/index.html (дата обращения: 21.05.2020).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица А.1 – Сравнительная характеристика классификации средств размещения

Классификация средств размещения по ВТО	Классификация средств размещения в РФ
<p>1. Коллективные средства размещения:</p> <p>1.1 Гостиницы и аналогичные средства размещения:</p> <ul style="list-style-type: none">• гостиницы;• мотели;• меблированные комнаты;• общежития. <p>1.2. Специализированные средства размещения:</p> <ul style="list-style-type: none">• санатории,• профилактории,• тур. базы,• базы отдыха,• кемпинги и т.д.	<p>Для проведения классификации согласно Положению от 16.02.2019 средства размещения делятся на:</p> <ul style="list-style-type: none">• гостиницы (отели)• гостиница, располагающаяся в здании, являющемся объектом культурного наследия или находящемся на территории исторического поселения;• курортный отель, база отдыха, санаторий, пансионат, центр отдыха;• апарта-отель;• мотель;• комплекс апартаментов;• акватель;• хостел;• фермерский гостевой дом;• горный приют.
<p>2. Индивидуальные средства размещения туристов</p> <p>2.1 Индивидуальные средства размещения:</p> <ul style="list-style-type: none">• квартиры, сдаваемые внаем;• комнаты в квартирах;• дома, сдаваемые внаем т.д.	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Типология стандартов гостиничного предприятия

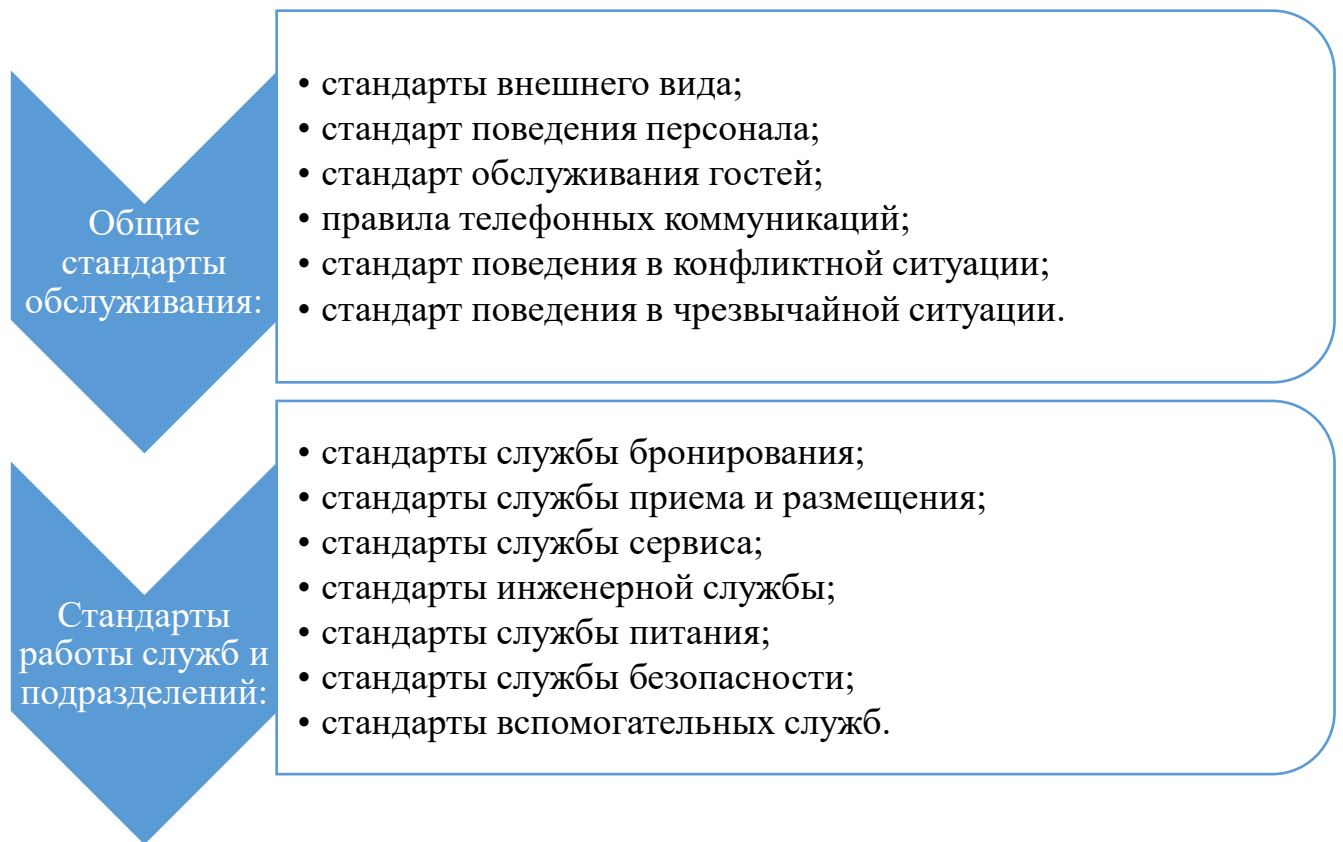


Рисунок Б.1 – Типы стандартов обслуживания

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Этапы разработки стандартов обслуживания

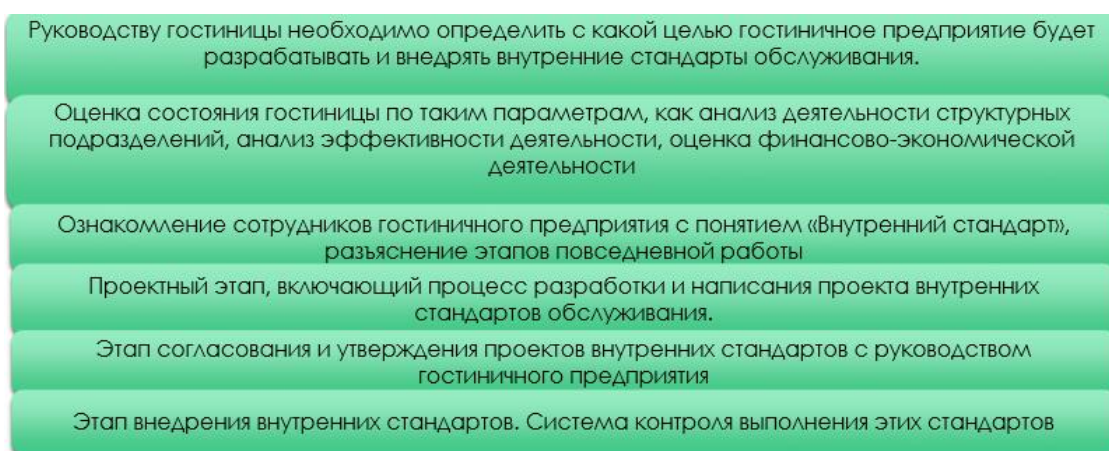


Рисунок В.1 – Этапы разработки и обоснования внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Гостиница «Музейная»



Рисунок Г.1 – Здание гостиницы «Музейная»



Рисунок Г.2 – Состояние номеров в гостинице «Музейная»



Рисунок Г.3 – Состояние номеров в гостинице «Музейная»

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Организационная структура заповедника «Аркаим»



Рисунок Д.1 – Структурные подразделения заповедника «Аркаим»

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Перечень внутренних стандартов, разработанных для гостиницы «Музейная»

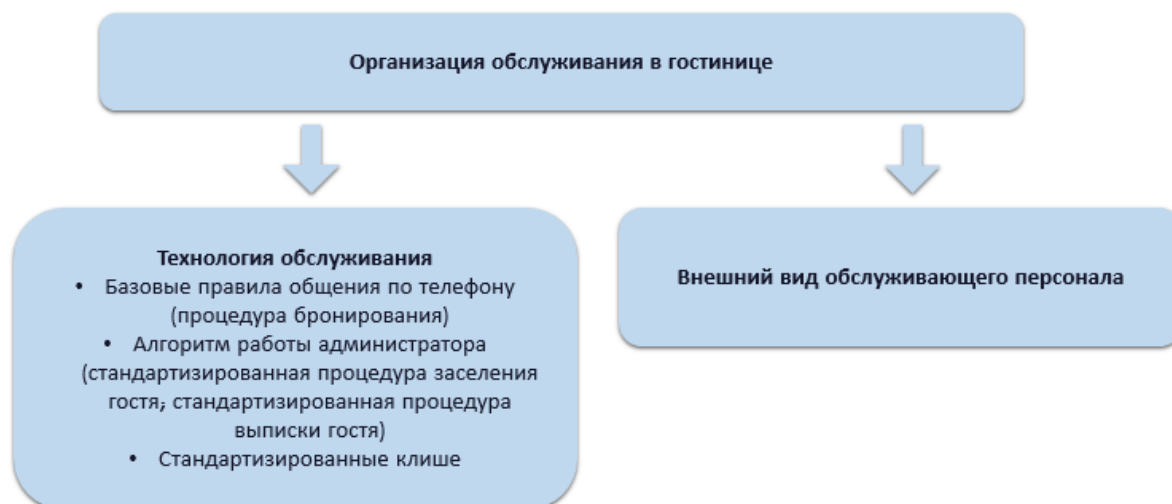


Рисунок Е.1 – Перечень внутренних стандартов

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Информационная карта на этапе согласования

Название документа	СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
Утверждено	Руководителем гостиничного предприятия «Музейная»
Дата вступления	В соответствии с с Приказом руководителя гостиничного предприятия «Музейная» № _____ от «__» _____ 2020 г.
Срок действия	Бессрочно
Цель создания	Цель разработки настоящего Стандарта: обеспечение высокого качества обслуживания; способствование созданию профессионального имиджа; обеспечение конкурентоспособности и качества услуг.
Владелец (разработчик) документа	Муниципальное гостиничное предприятие «Музейная» в структуре государственного заповедника «Аркаим»

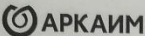
Рисунок Ж.1 – Информационная карта документа

Название документа	СТАНДАРТ ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ СОТРУДНИКА СПиР
Утверждено	Руководителем гостиничного предприятия «Музейная»
Дата вступления	В соответствии с Приказом руководителя гостиничного предприятия «Музейная» № _____ от «__» _____ 2020 г.
Срок действия	Бессрочно
Цель создания	Цель разработки настоящего Стандарта: обеспечение высокого качества обслуживания; способствование созданию профессионального имиджа; обеспечение конкурентоспособности и качества услуг.
Владелец (разработчик) документа	Муниципальное гостиничное предприятие «Музейная» в структуре государственного заповедника «Аркаим»

Рисунок Ж.2 – Информационная карта документа

ПРИЛОЖЕНИЕ И

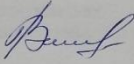
Письмо-запрос

 **АРКАИМ**
Областное государственное
бюджетное учреждение культуры
ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ ЗАПОВЕДНИК «АРКАИМ»
454014, Челябинск, ул. Ворошилова, 6
Телефон: 8 351 218 40 35, 8 351 218 40 30
E-mail: center_arkaim@mail.ru

Директору Института Спорта, Туризма
и Сервиса
Эрлиху В.В.

№ 194 от 23.06.2017
на № _____ от _____

Уважаемый Вадим Викторович!
Просим Вас оказать содействие в исследовательском проекте и определить направление выпускной квалификационной работы студента СТ-453 Юмагуловой Регины Фаритовны в рамках заявленной тематики:
«Разработка и обоснование внутренних стандартов гостиничного предприятия»

С уважением, Директор  Волик В.В.

Бубнов Антон Сергеевич
8-904-933-25-20

Рисунок И.1 – Письменный запрос от заповедника «Аркаим»

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Акт внедрения

ОГБУК Челябинский государственный историко-культурный заповедник «Аркаим»,
ул. Красноармейская, 100, г. Челябинск, Россия 454014
Тел/факс 8 (351) 218 40 35 e-mail: center_arkaim@mail.ru

№ _____
На _____ от _____

АКТ
о внедрении практических разработок
Юмагуловой Регины Фаритовны

Автор практических разработок: студент группы СТ – 453 института спорта, туризма и сервиса, Южно-Уральского государственного университета (ФГАОУ ВО ЮУрГУ) Юмагулова Р.Ф., руководитель ВКР к.п.н., доцент Бай Т.В.

Учреждение, внедряющее авторскую разработку: ОГБУК «Аркаим» (454014, г. Челябинск, ул. Красноармейская, 100)

Название внедряемых материалов:

1. На теоретическом уровне проанализированы и систематизированы нормативно-правовые документы, регулирующие оказание гостиничных услуг в РФ.
2. На практическом уровне разработаны внутренние стандарты сервисного обслуживания гостиницы «Музейная», собран пакет документов, определены этапы обучения сотрудников работе по стандартам сервисного обслуживания.

Предмет внедрения: внутренние стандарты сервисного обслуживания гостиницы «Музейная».

Эффективность практических разработок автора: внутренние стандарты сервисного обслуживания гостиницы «Музейная» повышают качество работы сотрудников, увеличивает эффективность использования человеческих ресурсов, повышает уровень предоставляемых услуг.

Сроки внедрения разработок автора: сентябрь-октябрь 2020 г.

Предложения о дальнейшем внедрении: разработанные Р.Ф. Юмагуловой внутренние стандарты сервисного обслуживания являются авторскими и будут применены в дальнейшем в гостинице «Музейная».

Начальник отдела популяризации культурного наследия _____ А.С. Бубнов




Рисунок К.1 – Акт о внедрении стандартов обслуживания