

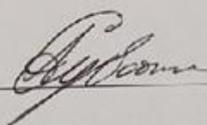
дополнительно от. дт. 17 07/1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

Кафедра международного туризма и менеджмента

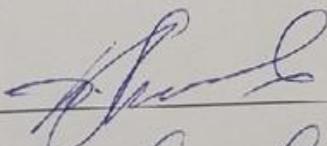
КУРСОВАЯ РАБОТА

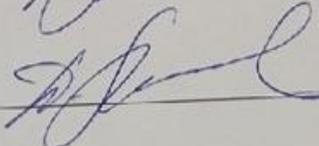
Пути совершенствования организации обслуживания гостей в
средствах размещения

Работу выполнила  А.Ф. Субботина

Факультет географический, 2 курс, ОФО

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Нормоконтролёр,
доц., канд. геогр. наук  Д.В. Максимов

Научный руководитель,
доц., канд. геогр. наук  Д.В. Максимов

Краснодар 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Услуги гостиницы.....	5
1.1 Средства размещения.....	5
1.2 Правила предоставления гостиничных услуг.....	6
1.3 Основные этапы обслуживания.....	7
1.4 Организация обслуживания в гостиницах.....	9
1.5 Дополнительные услуги.....	10
2 Качество обслуживания.....	11
2.1 Подходы к качеству услуг гостиницы.....	11
2.2 Отношения, влияющие на качество услуг в отеле.....	12
2.3 Факторы влияющие на впечатление от качества.....	13
2.4 Показатели качества в гостиничной индустрии.....	14
2.5 Оценка качества.....	15
2.6 Удовлетворенность гостей.....	15
2.7 Стандарты обслуживания в гостинице.....	17
3 3 Пути совершенствования организации обслуживания на примере ЗАО санаторий «Белые ночи».....	19
3.1 О санатории «Белые ночи».....	19
3.2 Выявленные проблемы ЗАО санаторий «Белые ночи»	20
Заключение.....	22
Список использованных источников.....	23

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день индустрия гостеприимства одна из самых быстроразвивающихся отраслей. Ежегодно количество гостиниц увеличивается, а перечень оказываемых услуг видоизменяется в количественном и качественном отношении. Это происходит в следствии постоянно меняющихся желаний и потребностей гостей отеля.

Совершенствование процесса предоставления услуг, а также модификация и обновление ассортимента самих услуг, позволяют не только удовлетворить пожелания любого потребителя, но и создать хорошую рекламу, что в свою очередь поднимет имидж гостиничному предприятию в глазах потенциальных клиентов и укрепит позиции на рынке услуг.

Мало просто предоставлять услуги гостям. Важно грамотно организовать их предоставление. Одна и та же услуга, по одной и той же цене может понравится гостю в одной гостинице, но он может быть совершенно недоволен ей в другой.

В настоящий момент, тема, описанная в курсовой работе, является *актуальной*, так как технологический цикл предоставления услуг всегда будет подвергаться каким-нибудь новшествам.

Целью курсовой работы является выявление возможных путей совершенствования организации обслуживания на гостиничном предприятии.

Задачи курсовой работы:

1. Показать как можно усовершенствовать обслуживание гостей.
2. Изучить стандарты качества услуг.
3. Определить понятие и виды услуг.
4. Изучить правила предоставления услуг.
5. Определить пути совершенствования организации обслуживания гостей на примере ЗАО санаторий «Белые ночи».

Объект исследования: ЗАО санаторий «Белые ночи»

Предмет исследования: стандарты и технологический цикл обслуживания гостей.

Методами научных исследований при написании курсовой работы послужили: анализ, синтез, наблюдение и др.

Структура работы раскрывает цель и задачи курсового исследования и имеет следующий вид: введение, три главы, заключение и список использованных источников.

1 Услуги гостиницы

1.1 Средства размещения

Гостиница - основное предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее прием и обслуживание туристов, состоящее из гостиничных номеров, сгруппированных в классы и категории в соответствии со стандартами страны, имеющее единое руководство и предоставляющее разнообразные гостиничные услуги.[10]

Таблица 1 – Классификация гостиниц [2]

Категории	Разряды	Группы
Коллективные средства размещения	Гостиницы и аналогичные средства размещения	- Гостиницы (акватель, бизнес-отель, ботель, гостиница конгрессная, гостиница курортная, гостиница курортная городская, кондотель, монастырь, мотель, ротель, флотель). - Гостиничные заведения (туристские общежития, постоялый двор, апарт-отель).
	Специализированные средства размещения	- Оздоровительные средства размещения (дом отдыха, пансионат, санаторий, дом рыбака и охотника) - Лагеря труда и отдыха (молодежный, международный, спортивный) - Общественные средства транспорта (поезда, суда)
	Прочие коллективные средства размещения	- Жилища предназначенные для отдыха - Площадки для кемпинга - Дома отдыха для престарелых
Индивидуальные средства размещения	Индивидуальные средства размещения	- Собственные жилища (дача) - Арендуемые комнаты в семейных домах - Жилища арендуемые у частных лиц или агентств - Размещение предоставляемое бесплатно (родственникам, знакомым)

1.2 Правила предоставления гостиничных услуг.

Исполнитель гостиничных услуг обязан разместить в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте следующую информацию:

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

2. Сведения об исполнителе (название отеля, его юридический адрес) и режиме работы, для индивидуального предпринимателя — информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа и номер его контактного телефона;

3. Свидетельство о присвоении отелю соответствующей категории, если категория присваивалась;

4. Сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, наименование органа, его выдавшего, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и органа, ее зарегистрировавшего);

5. Сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;

6. Извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

7. Цену номеров (места в номере);

8. Перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

9. Перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;

10. Сведения о форме и порядке оплаты услуг;

11. Предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

12. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

13. Порядок проживания в отеле;

14. Сведения о работе размещенных в отеле предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;

15. Сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;

16. Сведения о вышестоящей организации (если она имеется).

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.[18]

1.3 Основные этапы обслуживания.

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в гостинице предусмотрены служба бронирования, служба обслуживания, служба приема и расчетная часть, служба эксплуатации номерного фонда.

Это минимальный набор служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг.

На гостиничных предприятиях различных типов и разной вместимости число служб может быть больше или меньше приведенных выше. Их функции также могут различаться. Например, только в структуре крупных гостиничных комплексов службы бронирования и обслуживания являются самостоятельными структурными подразделениями. На малых и средних предприятиях эти функции выполняют отдельные сотрудники службы приема и

размещения. Это относится также и к службе маркетинга, инженерно-эксплуатационной, финансово-бухгалтерской, коммерческой службам.

Исполнитель гостиничных услуг вправе заключать договор на бронирование мест в отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, или путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. [2]

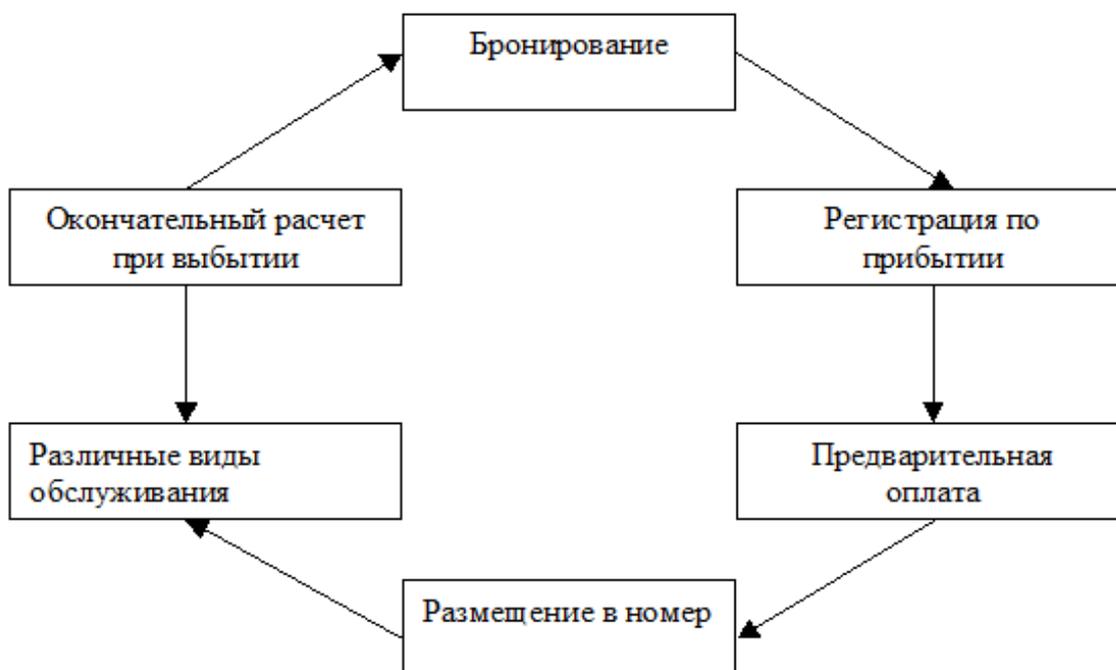


Рисунок 1 - Цикл обслуживания гостей в гостиницах [2]

1.4 Организация обслуживания в гостиницах

Чтобы повысить качество обслуживания и лояльность клиентов, внедряются такие формы обслуживания в гостинице, как дополнительные услуги, акции и спецпредложения, а также разрабатываются специальные программы лояльности клиентов, которыми могут быть:

1. Разного рода скидки: детям, туристическим группам, постоянным клиентам;

2. Накопительные карты, бонусные программы – когда клиент получает за заказ услуг баллы, которые затем трансформируются в скидки; предоставляются бонусные дни пребывания и прочие особые условия;

3. Индивидуальные программы и привилегии – когда гостиница накапливает информацию о постоянных клиентах и выстраивает индивидуальную стратегию обслуживания в зависимости от их требований и предпочтений;

4. Программы обслуживания корпоративных клиентов, которые могут включать бесплатный трансфер, специальную скидочную систему, помощь в организации конференций, экскурсий, бизнес-ланчей.

В различные акции и специальные предложения обычно входят:

1. организация развлекательных мероприятий, проведение праздников;
2. программы для обслуживания деловых мероприятий;
3. программы для молодоженов, VIP-персон;
4. акции выходного дня;
5. розыгрыши призов;
6. сезонные распродажи;
7. льготы отдельным категориям клиентов. [9]

1.5 Дополнительные услуги

Дополнительные услуги в средствах размещения делятся на три категории:

1. всегда бесплатные: вызов скорой помощи, пользование аптечкой, побудка в установленное время, напоминание о встрече, предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды в номер, настольных игр;
2. обычно бесплатные: доступ в интернет, вызов такси, доставка багажа в номер, доступ к бизнес-центру, предоставление информации о местах развлечения в городе, афиши культурных событий;
3. платные: организация экскурсионного обслуживания сотрудниками гостиницы, продажа сувениров, организация общественного питания, бытовые услуги (ремонт и чистка одежды и обуви), фитнес-центр, детская комната, Спа-процедуры, предоставление зала и оборудования для проведения конференций, услуги переводчика, транспортное обслуживание в гостинице и многое другое.

Список дополнительных услуг и спец. предложений может быть огромен, но главное требование к ним – уместность и необходимость для конкретной гостиницы. Если в отелях класса «люкс» тренажерный зал или спа-салон – явления самой собой разумеющиеся, то в трехзвездочных гостиницах такие услуги вряд ли будут кому-то интересны. Стоит стремиться применять такие технологии обслуживания, которые будут уникальны для конкретного города, современны и востребованы большинством гостей.[9]

2 Качество обслуживания

2.1 Подходы к качеству услуг гостиницы

Существуют два толкования качества:

- 1) Как свойств и характерных особенностей продукта, вызывающих удовлетворение потребителя.
- 2) Как отсутствия недостатков, усиливающего чувство удовлетворения клиента.

Качество может так же классифицироваться как техническое и функциональное.

Техническое качество оценивается клиентом как впечатление от услуги.

Функциональное качество познается в ходе многоэтапного предоставления потребителю товаров или услуг.

Еще одна разновидность качества – общественное. Оно связано с доверием, испытываемым к товару или услуге. Его не всегда можно оценить как перед покупкой так и после неё. Доверие связано с имиджем гостиницы, и его не улучшают, например, случившийся пожар или пищевое отравление в ресторане. Но если у отеля хороший имидж, то постояльцы могут не обратить внимания на незначительные огрехи. Общественное качество связано с безопасностью продукта. Продукт, соответствующий стандартам безопасности, зарабатывает хороший имидж, что положительно влияет на развитие бизнеса.

Успешная реализация качественного гостиничного продукта потребителю – главный источник существования любого отеля.

Ожидания и информация, связанные с продуктом, должны анализироваться с точки зрения потребителей, служащих отеля и руководства гостиничного предприятия. [11]



Рисунок 2 – ожидания от товаров и услуг

2.2 Отношения, влияющие на качество услуг в отеле

Группы критериев для определения важности элементов обслуживания с точки зрения качества и удовлетворения нужд потребителей гостиничных услуг (А. Кедотт, Н. Терджен):

1) Критические: чистота в гостиничных номерах, чистота общественных помещений, безопасность и т.п. Критическими эти элементы называются потому, что их наличие или отсутствие вызывают положительную либо отрицательную реакцию.

2) Нейтральные: цвет униформы обслуживающего персонала, расположение автомобильной стоянки и т.п. Эти элементы не оказывают сильного влияния на уровень качества.

3) Приносящие удовлетворение: обслуживание в гостиницах в ночное время, бесплатные напитки. Цветы от администрации и т.п. Вызывают благодарную реакцию, если ожидания предвосхищены, но воспринимаются как должное, если клиенты на это рассчитывали.

4) Приносящие разочарование: отказ в оплате по кредитным карточкам, недружелюбие персонала, переполненные пепельницы и т.п. в большинстве

случаев вызывают отрицательную реакцию. Но если все делается правильно, то никакой реакции не последует.

Общепризнанными критериями качества обслуживания клиентов в гостинице считаются:

1. предупреждение ожиданий гостя;
2. стабильность работы;
3. компетентность персонала;
4. понимание и отзывчивость сотрудников;
5. доступность их для контакта;
6. своевременное информирование гостя;
7. обеспечение безопасности;
8. внимательный и индивидуальный подход к каждому клиенту. [9]

2.3 Факторы влияющие на впечатление от качества

1. Безопасность обеспечивается хорошим освещением, установкой автоматической системы охраны и т.п.
2. Постоянство высокого качества обслуживания должно сохраняться во времени на прежнем уровне.
3. Поведение персонала доставляет удовольствие, если к клиенту проявляется уважительное отношение.
4. Полнота набора предложенных услуг определяется его соответствием ожидаемому уровню.
5. Условия, в которых оказывается услуга – это окружающая среда и физическое окружение.
6. Доступность услуги определяется легкостью, с которой можно получить обслуживание. [3]

2.4 Показатели качества в гостиничной индустрии

Необходимо систематизировать потенциальный текущий процесс обслуживания и итоговое качество гостиничного продукта на основе показателей эффективности. Совокупность этих показателей служит основополагающей предпосылкой для планирования качества и мероприятий по его совершенствованию в гостиничной индустрии. [3]

Таблица 2 – показатели качества в гостиничной индустрии

Качество	Показатели	
	Материальные (технические измерители)	Нематериальные (неосязаемые измерители)
Потенциальное	Макро- и микrorасположение Классификационные критерии Принадлежность к кооперации (гостиничной цепи) Здание и оборудование отеля Техническое состояние отеля Уровень цен Широта и глубина предоставляемых услуг Имидж Персонал	Атмосфера отеля Расположение сооружения Стиль, эстетика сооружения Персонал (внешний вид)
Процесс обслуживания	Численность работников Расположение номеров Оснащение вывесками (указателями) Чистота Время обслуживания Техническое состояние сооружения Организация свободного времени	Атмосфера в комнатах, ресторане, баре Уровень и принципы сервиса Готовность помочь, дружелюбие, надежность, компетентность, умение быстро реагировать, способность к сочувствию со стороны персонала Производственный климат (температура, влажность)
Итоговое	Удовлетворенность клиентов Учетные записи Рекомендации (советы) Быстрота операций при заселении и выселении	Удовлетворенность клиентов Отдых, снятие напряжения Соответствие ожиданий клиента действительному качеству Послепродажное обслуживание

2.5 Оценка качества

Оценка качества – это инструмент для проверки и диагностики рабочих процессов и мероприятий (например, по развитию персонала). Она служит помощью в планировании и принятии решений и заключается в том, чтобы анализировать процессы и действия.

Процесс оценки качества может происходить следующим образом:

- Сначала устанавливается то, что должно быть оценено
- Затем детально анализируется явление, которое должно быть оценено
- После определяется цель оценки качества
- Далее собирают информацию и обобщают результаты
- Далее проходит отчет тому, кто поручил задачу
- В конце происходит управление оценкой качества (точное планирование всего процесса).

Управление качеством (менеджмент качества) включает механизмы, которые позволяют установить сильные и слабые стороны гостиницы, а потом улучшить организационные процессы.

2.6 Удовлетворенность гостей

Во многих гостиницах гости имеют возможность предоставлять обратную связь, заполняя анкету, которая должна показать степень их удовлетворенности. Это - возможность для гостя выразить не только похвалу, но и критику. Если поступило достаточно обратной связи, её необходимо обобщить и оценить. На основании этих результатов можно будет внести некоторые коррективы.

При составлении анкеты подбираются определенные вопросы, на которые нужно дать ответы в виде оценки. Например, «удовлетворенность сервисом», «быстрота сервиса», «чистота в номере», «соотношение цены и качества», «качество встречи гостей», «обслуживание в номерах», «разнообразие меню», «парковка» и т.п.

АНКЕТА			
Заполнение этой анкеты займет у вас всего несколько минут.			
Ваше имя: _____			
Адрес: _____			
Номер комнаты: _____			
Дата проживания: _____			
Пожалуйста, прокомментируйте наши услуги:			
	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Служба приема:			
дружественный прием	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
эффективность	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Номер:			
комфорт	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
чистота	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
тишина	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
удобная кровать	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
температура	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ванная комната	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
цена	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Завтрак:			
качество приготовления	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
оформление блюда	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
обслуживание	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
цена	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ресторан:			
атмосфера	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
качество приготовления	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
обслуживание	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
цена	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Получили ли вы удовольствие от пребывания в гостинице?	Да	Нет	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Рисунок 2 – Анкета гостя

2.7 Стандарты обслуживания в гостинице

Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг.

Есть несколько уровней стандартов обслуживания.

1. Международные стандарты.
2. Российские стандарты отечественных ассоциаций.
3. Государственные (национальные) стандарты.
4. Внутренние стандарты предприятия.

Международные стандарты обслуживания, разрабатываемые такими организациями как IH&RA, UNWTO, ICCA, UFTAA/FUAAV, PATA, дают наиболее общие предписания для обслуживания клиентов гостиниц. В частности, сотрудникам гостиницы нельзя спорить с клиентом и доказывать свою правоту, а следует внимательно и доброжелательно выслушивать жалобы гостя и немедленно на них реагировать. Среди отечественных объединений в отрасли гостеприимства можно выделить Российскую гостиничную ассоциацию (РГА).

Национальные стандарты, или ГОСТы, определяют условия безопасности и гигиены в гостиницах, ответственность предприятия, порядок разрешения жалоб и общие рекомендации к качеству туристского обслуживания (комфортность, эстетичность, этичность персонала и т.д.).

Но для того, чтобы всеобщие стандарты обслуживания выполнялись, необходимы пошаговые инструкции для каждого сотрудника. Разрабатываются и составляются эти должностные инструкции менеджментом гостиницы на основе внутренних стандартов предприятия. В конечном итоге каждый работник предприятия получает четкое «Руководство по специальности», в котором строго прописаны: дресс-код, манера общения с клиентами, способы и объем предоставления информации об услугах, методы реагирования на непредвиденные ситуации.

Но составить документ недостаточно, необходим непрерывный контроль исполнения должностных инструкций, одной из мер которого является

анкетирование клиентов, анализ их жалоб, метод инкогнито («тайнственного гостя»), при котором группа подготовленных специалистов (экспертов) беспристрастно оценивают качество сервиса в отеле по целому ряду показателей на основе принципов полной секретности и неожиданности. [9]

3 Пути совершенствования организации обслуживания на примере ЗАО санаторий «Белые ночи»

3.1 О санатории "Белые ночи"

ЗАО санаторий «Белые ночи» находится на территории Большого Сочи в Лазаревском районе между поселками Дагомыс и Лоо, в 23 км от центра города Сочи.

Территория санатория составляет 10 гектаров, из которых 7 гектаров заняты Субтропическим Ботаническим садом Кубани.

Санаторий располагает собственным галечным пляжем площадью 600 м². Пляжная полоса оборудована тентами, лежаками. 20-этажное здание санатория "Белые Ночи" обращено своей жилой стороной на юг, в сторону моря.

Также на территории комплекса "Белые ночи" есть футбольное поле, теннисный корт и фитнес-центр. Для детей организуется развлекательная программа.

Здравница рассчитана на приём 550 человек.

Размещение производится на 15 этажах. Номерной фонд санатория составляют:

- одноместные однокомнатные номера (с кондиционером),
- стандартные двухместные номера (с кондиционером и без),
- двухкомнатные двухместные стандартные номера,
- номера повышенной комфортности (с мини-процедурной).

Спальный корпус и водно-спортивный комплекс соединены между собой теплым переходом.

По результатам классификации средств размещения в 2006 году и сертификации в 2009 году, санаторию «Белые ночи» присвоена категория ТРИ ЗВЕЗДЫ.

3.2 Выявленные проблемы ЗАО санаторий «Белые ночи»

Изучив отзывы на сайте самого санатория «Белые ночи» и на сайте средств размещения «booking.com», можно выделить следующие проблемы на которые гости обращают внимание:

1) неприветливый персонал на стойке размещения

Возможные пути решения этой проблемы:

- Изменить график работы персонала. Можно выделить дневных и ночных администраторов. Не

допускать того, чтобы люди работали полные сутки. Это сильно отражается как на физическом, так и психическом здоровье человека.

- Перед началом курортного сезона можно организовать тренинги по повышению квалификации для всего персонала. Это поможет освоиться как молодому персоналу, который недавно начал работать, так и опытным работникам изучить новые тенденции.

- Некоторые отели практикуют установление видеокамер над стойкой приёма и размещения. Это мотивирует работников, а так же позволяет руководству своевременно вмешиваться при возникновении нестандартных ситуаций.

2) Несоответствие фотографий того номера, что люди видят на сайте при бронировании и действительно того номера, в который их заселяют.

В санатории был проведен ремонт, но он не охватил 100% номерного фонда. При оформлении на сайт загружают фотографии только обновленных номеров, которые привлекают гостей. Чтобы не возникало недопониманий между санаторием и гостями можно было бы выделить большее количество категорий номеров, а так же указывать какие с ремонтом, а какие нет.

3) В столовой не поддерживается чистота и порядок

Начальнику службы питания следует выделять больше времени для обучения персонала и разъяснения необходимости выполнения санитарных норм.

Можно ввести систему штрафов, которая мотивировала бы персонал на более качественную работу и добросовестное выполнение своих обязанностей.

4) Запах канализации в номерах.

Начальнику службы номерного фонда следует своевременно отправлять заявки в инженерную службу, прежде чем проблема будет запущена. Необходимо следить за исполнением плановой прочистки водосточных труб. Так же следует заказать в санаторий профессиональную бытовую химию, которая поглощала бы неприятные запахи. При малейшем их проявлении гости всегда идут жаловаться на стойку приема и размещения, а некомпетентные по таким вопросам администраторы вызывают еще большее раздражение.

5) Проблемы с трансфером

Так как санаторий находится в лесопарковой зоне, в относительной удаленности от двух соседних поселков Лоо и Дагомыс, то возникают проблемы с доставкой туристов. В летний сезон возникает особая напряженность с общественным транспортом, который не справляется с количеством отдыхающих. В следствие этого многие люди приезжают в санаторий крайне измотанными после дороги. Когда туристы хотят узнать как добраться до ближайших населенных пунктов администраторы не могут предложить никаких вариантов кроме такси, цена которого может быть крайне высока для некоторых. Работникам стойки приема и размещения следует владеть информацией о расписании общественных автобусов, а так же электричек как альтернативного варианта. Так же имея базу автобусов санаторий мог бы организовать частные рейсы по доставке туристов в ближайшие населенные пункты хотя бы несколько раз в день.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе написания курсовой работы было проведено исследование средства размещения ЗАО санаторий «Белые ночи» . Все поставленные задачи были решены.

Развитие гостиничного бизнеса не будет стоять на месте, так как во всем мире активно развивается как внутренний, так и внешний туризм. Люди всегда будут нуждаться в ночлеге и питании. В следствии этого на рынке гостиничных услуг всегда высокая конкуренция. Людям свойственно сравнивать и выбирать то, что кажется лучше, а значит все средства размещения, которые претендуют на высокую загрузку должны предоставлять услуги высокого качества и соответствовать всем ожиданиям гостей.

Подводя итоги, можно сделать очевидный вывод о том, что рынок гостиничных услуг очень перспективное направление бизнеса. Сравнивая ежегодный мировой рост гостиничных услуг в разных странах, эксперты предполагают повышение качества обслуживания в дальнейшем.

Список использованных источников

1. Арбузова Н. Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / Н.Ю.Арбузова. — Нижний Новгород : Штрих, 2001.
2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - Мн.: Новое издание, 2010.
3. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. – М.: Магистр, 2008. – С. 88–89
4. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкейз Д. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов. М., 2005.
5. Ламперт Клаус «Психология отелей, ресторанов и баров»/ Гуманитарный центр, 2015. - 272 с.
6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс / В.В. Миненкова. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2015. –160 с.
7. Новикова, Леонова, Ульяновченко: Организация гостиничного дела. Учебное пособие для бакалавров, 2016. – 192 с.
8. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособ. для вузов. М., 2002.
9. Периодическое издание газета «Комсомольская правда» [электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie-v-gostinitsakh.html> - Дата обращения 12.02.2017
10. Студопедия [электронный ресурс] – Режим доступа: <http://studopedia.info/2-54920.html> - дата обращения 20.01.2017
11. Гостиничное дело [электронный ресурс] - http://dw6.ru/pokazateli_kachestva_gostinichnyh_uslug.html - Дата обращения: 15.03.17

12. Сайт бронирования [Электронный ресурс]: Букинг.ком. – Режим доступа: <http://www.booking.com>. – Дата обращения 12.04.2017.
13. ЗАО санаторий «Белые ночи», Сочи [Электронный ресурс]: Официальный сайт санатория «Белые ночи». – Режим доступа: <http://belye-nochi-san.ru/> . – Дата обращения 23.02.2017.
14. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс] - <http://docs.cntd.ru/document/9050140> - Дата обращения: 10.03.2017
15. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу
16. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
17. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
18. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"