

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Саратовский государственный университет
имени Н. Г. Чернышевского»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Организация сервиса гостиничными предприятиями
Турции на примере Rixos**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студента 4 курса 421 группы

направления бакалавриат «Туризм»

Института истории и международных отношений

Бичмен Бора

Научный руководитель
доцент, к.э.н.

Е.В. Иванова

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,
д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

инициалы, фамилия

Саратов 2017

Введение

Актуальность темы исследования обуславливается тем, что туризм — является одной из самых значимых составляющих в экономике Турции, и в последние десятилетия играет всё большую роль. В нём заняты около двух миллионов человек. Страна занимает шестое место в мире среди популярных направлений среди туристов.

В настоящее время туриндустрия стала одной из наиболее динамично развивающихся форм в международной торговле услугами. Развитие туризма невозможно без наличия современной, комфортабельной, удовлетворяющей потребности туристов гостиничной базы.

В XXI веке с усложнением темпа жизни, с развитием общества потребления изменилась и концепция отеля, который из средства размещения и питания превратился в современный центр досуга, развлечения, оздоровления, проведения деловых встреч. Современное гостиничное предприятие удовлетворяет различные социально- культурные потребности клиента. Турция, в силу своего географического положения, благоприятного климата, наличия большого количества исторических памятников, с легкостью может удовлетворять все эти потребности.

Именно поэтому возникла необходимость детального изучения развития сферы гостеприимства в Турции. Необходимо рассмотреть основы функционирования гостиничных предприятий, их историю, чтобы понять современные тенденции развития гостиничного сервиса. Сравнение с историей поможет показать те области туризма, которые нуждаются в изменении и доработке. Несмотря на высокое развитие гостиничного бизнеса в Турции, существуют определенные проблемы в обслуживании клиентов. Поэтому необходимо совершенствовать сервис.

Цель исследования заключается в исследовании организации сервиса гостиничными предприятиями Турции и разработка мероприятий по

совершенствованию работы отдела по работе с гостями в отеле «Rixos Tekirova Premium. Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- определить роль Турции в системе туристского бизнеса;
- охарактеризовать гостиничный бизнес в Турецкой Республике;
- изучить и проанализировать особенности работы в этом бизнесе;
- описать технологии, которые используются в Rixos Tekirova Premium, а также о системе обслуживания в отеле;
- рассказать о том, что такое отдел по работе с гостями, какую он роль играет в обслуживании, а также понять, как организовывается его работа.
- выявить основные проблемы и недостатки в работе персонала, а также найти способы их решения.

В своей работе я опирался на труды таких авторов, как А.С. Кусков, который в своем пособии «Гостиничное дело»¹ рассматривает современное состояние и развитие индустрии гостеприимства; дает полную характеристику гостиничным предприятиям и их классификации. Огромное внимание отводит вопросу работы персонала и его взаимодействию с клиентами.

В совместной работе В.И. Кружалина и Н.С. Мироненко «География туризма»² рассказывается о факторах, влияющих на развитие туризма; дается объяснение того, как влияет туризм на экономику различных государств.

Особенно полезными для данной работы были исследования А.А. Сорокиной³, которая рассказывала о роли климатических особенностей и

¹ Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие.— М.: Дашков и К, 2010. — С. 30.

² География туризма: учебник / В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн-Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – С.201

³ Сорокина А.А. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. — М.: «Альфа-М», 2009. С.88

исторических достопримечательностей в развитии туризма в Турции, ее приоритетные туристические районы и приводила статистику турпотоков.

Источниковую базу исследования составили материалы, размещенные на официальных сайтах министерства туризма Турции⁴. Особое внимание я уделил официальному сайту отеля Rixos Tekirova Premium⁵. Все эти источники помогли мне понять, как происходит поддержка туризма в Турции со стороны государства. С помощью Интернета мне представилась возможность познакомиться с турецкими средствами массовой информации.

Цели и задачи определили структуру работы, которая состоит из двух глав, каждая из которых включает по три параграфа.

Бакалаврская работа состоит из двух глав.

Глава 1. Организация гостиничного бизнеса в Турции.

Глава 2. Работа с клиентами гостиницы Rixos Tekirova Premium.

⁴ Министерство культуры и туризма Турции. Официальный сайт. — Режим доступа: <http://www.kultur.gov.tr/>

⁵ Официальный сайт гостиницы <http://premiumtekirova-tr.rixos.com/>.

Основное содержание работы

В параграфе 1.1. Турция в системе туристского бизнеса в первую очередь говорится о том, что же такое туризм, гостиничная индустрия, откуда появилось слово «гостиница». Рассказывается о предпосылках и факторах, благодаря которым сегодня Турцию можно назвать благоприятной страной для туризма.

Для Турции туризм является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей экономики. Это стало возможным благодаря не только удачному географическому расположению, приятному климату, но и огромной поддержке властей. Начиная с 1960-х гг. власти Турции стали уделять больше внимания данной индустрии. Правительство начало разрабатывать пятилетние планы развития туристического бизнеса, в бюджете страны с каждым годом увеличивались ассигнования на подъем этой индустрии.

Однако нужно отметить, что поддержка туристической отрасли была не только со стороны турецкого государства, но и со стороны зарубежных инвесторов, в частности наиболее крупными были германские компании.

Нужно сказать, что одной из характерных черт развития туристического бизнеса в Турции стала продуманная кадровая политика. За короткий срок были подготовлены высококвалифицированные гиды со знанием основных европейских языков. Иностранцы обязаны изучать все, кто задействован в сфере туристического бизнеса, и это не только основной обслуживающий персонал гостиниц, но это также и водители автобусов, таксисты, продавцы в супермаркетах и даже полицейские.

Одним из важных моментов, способствующих привлечению туристов в Турцию, является наличие соответствующей инфраструктуры и системы обслуживания. Создавая современные туристические центры,

гостиницы строят не ниже категории 3 звезды, а в основном 4- и 5-звездные, при этом всем, проводится привлекательная ценовая политика.

В параграфе 1.2. Гостиничный бизнес в Турции рассказывается о том, что сегодня в Турции очень популярными становятся различные виды туризма: исторический, молодежный, конгрессный, оздоровительный, охотничий и многие другие. Все это стало возможно благодаря активной политики властей по развитию гостиничной индустрии.

Выбор отелей в Турции богатейший: от роскошных сетевых гигантов Анталии до крошечных пансионатов в горном турецком Курдистане.

Гостиницы в Турции классифицируются по европейской «звездной» системе от одной (1 yıldızlı) до пяти (5 yıldızlı) звезд. Мотели и виллы имеют два класса: первый (1 sınıf) и второй (2 sınıf).

Большинство отелей Турции в курортных зонах работает по системе «все включено», где все развлечения размещаются на территории отеля.

Гостиничная индустрия развита довольно широко, она включает в себя следующие средства размещения:

1. Гостиницы
2. Отели
3. Пансионаты
4. Дома для трекейров
5. Трихаусы или, как их еще называют, дома на деревьях
6. Кемпинги
7. Мотели

Параграф 1.3. Особенности работы с клиентами в гостиничном бизнесе проводится выявление и оценка особенностей работы в данной сфере.

Важной особенностью гостиничных услуг, которая отличает их, прежде всего, от услуг промышленности, где в большей степени исполь-

зуются машины и автоматы, является широкое участие людей в производственном процессе. Привлечение человеческого фактора оказывает сильное влияние на неоднородность, изменчивость качества и связанный с ними недостаток стандартизации, что представляет одну из важнейших проблем в сфере развития гостиничных услуг.

Работа в сфере гостиничного сервиса предполагает ряд особенностей, среди которых наиболее важные можно отметить следующие:

- под одной гостиничной крышей работают представители разных специальностей. При этом практически любая услуга, оказываемая клиенту, требует кооперации нескольких служб и, следовательно, координации действий работников разных специальностей. Без налаженного взаимодействия различных служб проблему быстро решить не удастся;

- большинство массовых профессий в отеле не требуют высокой квалификации от работников.

- работа персонала гостиницы, особенно тех, кто непосредственно контактирует с клиентами, требует умения и желания находить общий язык с самыми разными категориями людьми, умению общаться с клиентами уделяется особое внимание. Весь персонал, в первую очередь те работники, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение.

- работа отеля - это своего рода непрерывное производство: отель работает 24 часа в сутки, 365 дней в году.

Безусловно, человеческий фактор в гостиничном предприятии незаменим. Правильному профессиональному подбору и расстановке кадров должно уделяться большое внимание, а взаимоотношения между работником и потребителем во время обслуживания являются определяющими.

Параграф 2.1. Специфика обслуживания клиентов в отеле «Rixos Tekirova Premium» дает характеристику работе в данном отеле.

Гостиничная сеть Rixos Hotels была основана в 2000 году господином Феттахом Таминдже в столице туризма Турции – Анталии. Стратегия развития гостиничной сети Rixos Hotels основывается на традиционном турецком гостеприимстве и качественном сервисе, которые составляют неотъемлемую часть турецкой культуры и традиций. Подготовка кадровых ресурсов Rixos Hotels является одной из составляющих эффективного управления гостиницами.

Rixos Premium Tekirova позиционирует себя как семейный отель, поэтому одной из важнейших задач является предоставление комфортных условий для семей, прибывших с детьми. Нужно сказать, что с этой задачей справились хорошо, на базе отеля был создан Rixu Club – отдельная зона для детей.

В отеле распределение задач между работниками решается с помощью специализации, которая приводит к увеличению производительности труда и облегчает управленческий контроль над всеми действиями. Также работа всего персонала распределена между департаментами, каждый из которых выполняет свою функцию.

Об одном из таких департаментов я рассказал в **параграфе 2.2. Организация работы отдела по работе с гостями**. Отдел по работе с гостями (Guest relation) - это, как правило, ответы на интересующие людей вопросы и просьбы, выполнение их пожеланий, осуществление регистрации и выписки гостей. Сотрудники отдела обязаны справляться с любыми возникшими трудностями и удовлетворять потребности гостей в любое время. Должность предполагает высокий уровень знаний английского языка, коммуникабельность, стрессоустойчивость, внимательность и тру-

долюбие. Guest relation – лицо отеля, которое не только должно быть почетительным и улыбающимся, но и приносить пользу отелю.

В число основных обязанностей входит:

1. Коммуникация с гостями;
2. Работа со специальными пожеланиями и предложениями, а также жалобами гостей;
3. Ведение базы данных по клиентам и их пожеланиям;
4. Встреча гостей в лобби;
5. Предоставления гостям полной информации о гостинице и услугах;
6. Организация экскурсий по гостинице;
7. Контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей;
8. Внесение информации о гостях в систему управления гостиницей и постоянное ее обновление;

Всего в данном отделе занято около 30 человек:

- Менеджер департамента
- Заместитель Менеджера
- Редактор социальных сетей
- Пляж GR (Персонал который работает на пляже. Должность как “Welcoming Boy”) 9 Человек
- Оpm(Операционный Центр) 4 Человек
- Agent 4 Человек
- Welcoming boy 8 Человек
- Welcoming hostes 2 Человек

Итак, отдел по работе с гостями, как уже было отмечено выше играет важную роль в обслуживании, если не сказать главенствующую, именно поэтому организации работы данного отдела уделяется большое внимание. Все начинается с тщательного подбора сотрудников на эти должностные

сти, соответствующих всем необходимым требованиям. Отдел по работе с гостями нуждается в постоянном взаимодействии, именно поэтому для них создана отдельная система общения и коммуникации.

Нельзя было не затронуть проблемы, с которыми сталкиваются в процессе работы, об этом я подробно рассказал в параграфе 2.3. Основные проблемы и недостатки в работе персонала, пути их решения.

На мой взгляд, одной из наиболее важных проблем является проблема обработки анкет, в которых гости пишут все плюсы и минусы отдыха в данном отеле. Сейчас для обработки этих данных один сотрудник тратит огромное количество времени. Я предлагаю решить эту проблему путем применения современных технологий можно соединить 2 существующих технологии и получить эффективный быстрый и точный способ обработать анкеты, это OMR и Анкета.

OMR- это оптическое читающее устройство. Специальные оптические документы загружаются в устройство.

На мой взгляд, такой способ обработки будет достаточно эффективным. Он позволит обрабатывать большее количество анкет, а следовательно улучшить результаты обслуживания, информация будет поступать быстрее и сразу можно будет сделать выводы в каких областях есть проблемы.

Заключение

Цель работы заключалась в исследовании организации сервиса гостиничными предприятиями Турции и разработки мероприятий по совершенствованию работы отдела по работе с гостями в отеле «Rixos Tekirova Premium. Проведя исследования и изучив литературу, можно сделать некоторые выводы.

Развитие туристической индустрии повлияло на развитие гостиничного хозяйства. Понятие «гостиница» появилось в XV в., тогда это были медицинские учреждения, сейчас же это целые комплексы, предоставляющие людям жилье, питание и другие услуги.

Турция благодаря ряду факторов, о которых говорилось выше, стала одной из лидирующих стран в области предоставления гостиничных услуг. Нужно сказать, что в развитие туристической индустрии Турции огромную роль играло государство, которое всячески поддерживало развитие туризма, снижались налоги и привлекались иностранные инвестиции, улучшались исторические места и культурные центры.

Все это помогло Турции стать шестой страной в мире по количеству туристов и доходов, которые они приносят. Сегодня Турция это огромная туристическая индустрия, от маленьких пансионатов и кемпингов, до 5* гостиниц с системой all inclusive. Турция единственная страна, которая использует все виды туризма и летний, и зимний.

Огромное значение уделяется подготовке кадров для работы в гостиницах, каждый, кто работает в этой сфере, должен владеть иностранными языками, включая даже водителей такси.

Умение общаться с клиентами важная задача каждого работника, у каждого сотрудника свои обязанности и они в инструкции четко указаны. Расписываются их задачи. От умения правильно и быстро решить важные вопросы зависит репутация всей гостиницы, поэтому в Турции аккуратно подходят к вопросу подбора персонала.

Созданная в Турции в 2000 г. сеть отелей Rixos сегодня представлена по всему миру. Компания соответствует самым высоким стандартам качества услуг. Для нас интерес имел отель Rixos Tekirova Premium, который находится в поселке Текирова. Проведя исследования, можно сказать с уверенностью, что это один из лучших отелей сети. Если говорить о системе обслуживания, то здесь, как и во многих других отелях, выполнение обязанностей распределено между департаментами, что дает возможность быстро и качественно обслуживать гостей. Использование самых современных технологий упрощает работу персонала и делает процесс обслуживания мобильнее.

Одним из главных отделов в отеле является отдел по работе с гостями. В его обязанности входит выполнение всех требований и пожеланий гостей, обработка всей информации о них, а также ведение необходимой документации. Роль этого департамента довольно высока, практически все обязанности связанные с обслуживанием гостей лежат на нем, можно сказать, что это лицо отеля. Деятельность отдела по работе с гостями распределена между тридцатью сотрудниками, каждый из которых выполняет непосредственно свои задачи.

Несомненно, как и в любом другом отеле, в Rixos Tekirova Premium есть и свои недостатки. Особенно важным, на мой взгляд, является проблема обработки опросов гостей. Данные, получаемые из анкет гостей, играют важную роль, из них можно узнать все недостатки обслуживания и слабые стороны отеля. К большому сожалению сейчас возможна обработка только 40 анкет в день одним сотрудником, но с использованием технологии, о которой я говорил, этот процесс может ускориться в несколько раз.