

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Технологии и особенности обслуживания в гостиничных
комплексах Турции (на примере гостиницы «Anemon MArmaris Hotel»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 421 группы

специальности 43.03.02 - Туризм

Института истории и международных отношений

Алуж Салиха

Научный руководитель

доцент, к.э.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.С. Милинчук

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2019

Введение

Актуальность данной темы состоит в том, что в настоящее время гостиничная отрасль представляет собой индустрию с высоким уровнем конкуренции. За последние годы сфера гостеприимства претерпела значительные изменения. Это затронуло качественные характеристики самих гостиниц. В современном мире ежегодно увеличивается количество гостиниц и отелей, что многократно увеличивает конкуренцию. И это приводит к тому, что отели вынуждены вести борьбу за выживание, расширяя и увеличивая спектр услуг и делать их более качественными.

Кроме того, актуальность данной темы заключается в том, что современные гостиничные предприятия обеспечивают свою конкурентоспособность в данном сегменте рынка, за счет расширения дополнительных услуг. Именно данный вид услуг обеспечивает привлекательность гостиницы. Внедрение дополнительных услуг на предприятии гостиничной отрасли повысит интерес потребителей к нему, а это в свою очередь приведет как к повышению прибыли, так и к хорошей устойчивой позиции на рынке.

Проблема внедрения дополнительных услуг является достаточно значимой, так как отсутствие ассортимента таких услуг будет сказываться на снижении конкурентоспособности и финансовом состоянии предприятия. А для полноценного предоставления таких услуг требуется четкое понятие концепции отеля, подробная разработка мероприятий по осуществлению дополнительных услуг и верные финансовые расчеты.

Для исследования в работе используются работы известных исследователей в сфере туризма Воскресенского В.Ю., Гарейшина Р.З., Золкина Е.Ю., Шамшиной Ю. О., Семеновой Л. В., Корнеевца В. С., Драгилевой И. И., Романова А.А., Саакянца Р.В., Лойко О. Т., Кускова А.С. и др. В них освещены функции различных служб и отделов гостиниц, их состав, взаимосвязи, а также рассматриваются проблемы изучения процессов обслуживания в сфере индустрии гостеприимства.

Целью бакалаврской анализ технологий обслуживания и особенностей предоставления услуг в гостиничных комплексах Турции.

В рамках достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

1. рассмотреть понятие гостиничной услуги и технологии предоставления основных и дополнительных услуг в отелях;
2. изучить основные принципы и стандарты обслуживания в отелях;
3. проанализировать современное состояние гостиничной индустрии Турции;
4. изучить особенности обслуживания иностранных туристов в турецких отелях;
5. исследовать особенности обслуживания гостей в отеле «Anemon Marmaris Hotel»;
6. разработать мероприятия по повышению уровня обслуживания в отеле «Anemon Marmaris Hotel».

Практическая значимость исследовательской работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в гостиницах для повышения уровня сервиса.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников. В первой главе представлены теоретические основы организации гостиничного обслуживания, проведен анализ гостиничных услуг и технологий предоставления основных и дополнительных услуг в отелях. Во второй главе изучается современное состояние гостиничной индустрии Турции, особенности обслуживания иностранных гостей в отелях, а также анализируются методы повышения уровня сервиса в отелях Турции. В третьей главе исследуется уровень обслуживания в отеле «Anemon Marmaris Hotel» и даются рекомендации по его повышению.

Основное содержание бакалаврской работы

В узком смысле услуга представляет собой действие, которое приносит пользу, а также помогает другому человеку. В широком смысле под услугой понимается результат, который достигается прямым взаимодействием исполнителя и потребителя услуги и собственной деятельностью исполнителя по удовлетворению запросов потребителя. Услуга является нематериальной вещью, поэтому она не подлежит измерению, но может быть оценена.

А.С. Кусков определяет гостиничную услугу как организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, которое непрерывно воздействует на гостя на протяжении всей своей длительности. Главная особенность гостиничной услуги состоит в том, что клиент не обладает правом собственности на товар, который использует.

В любой гостинице большую значимость имеют мероприятия, способствующие продвижению гостиничных услуг, в особенности дополнительных.

Продвижением дополнительной услуги является комплекс мер, который направлен на реализацию услуги, к примеру, реклама, организация туристских информационных центров по предоставлению услуги, издание каталогов, буклетов и т. д. Это означает, что для продвижения дополнительных гостиничных услуг необходимо довести информацию о преимуществах услуги до потенциального потребителя и тем самым стимулировать возникновение желания приобрести данные услуги. Поэтому первый этап технологии предоставления дополнительных услуг заключается в информировании потенциальных клиентов об их наличии, качестве и стоимости.

Кроме того, уделяется внимание принципам и стандартам обслуживания на гостиничных предприятиях. Стандартизация является одним из направлений реализации государственной защиты прав и интересов потребителей. Качество оказываемых услуг подтверждается проверкой на

соответствие установленным стандартам, показателям, требованиям для объявленного класса обслуживания. Технология обслуживания в гостинице представляет собой набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. Каждая такая услуга основана на системе предписанных действий и правил, которые обязательны к выполнению для увеличения числа клиентов и повышения прибыли.

Стандартами предприятий устанавливаются обязательные требования для конкретных туристских услуг, включая условия обслуживания, к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии.

Показатели, которые регулируются государственными стандартами, должны обеспечивать высокое качество услуг и основываться на передовом государственном и зарубежном опыте.

В настоящее время Турция представляет собой любимое место отдыха для миллионов людей с разных концов света. Географическое расположение является одним из основных факторов в установлении места туристского назначения. Уровень комфорта и сервиса на турецких курортах ничем не уступает лучшим курортам Европы. И при этом отдых в Турции обходится значительно дешевле, чем на Западной Европе. Одним из основных факторов является сочетание доступности и высокого сервиса, благодаря чему курорты Турции пользуются заслуженной популярностью.

Турецкая Республика занимает 9 место в рейтинге ведущих стран мира по прибытиям туристов и 2 место в рейтинге ведущих стран по прибытию российских туристов.

Турецкая Республика, являясь одной из самых посещаемых туристических стран мира, имеет развитую гостиничную индустрию. При

этом существует большое множество принципов и критериев мировой классификации гостиниц, но в первую очередь все зависит от национальных, географических особенностей страны и местных традиций. Поэтому при классификации отелей в разных странах пользуются различными системами.

Турция, со своим огромным туристическим потенциалом, разнообразием как исторических, так и культурных ценностей и эффективной, очень динамично развивающейся туристической индустрией предлагает огромный выбор гостиниц, которые удовлетворяют спрос разных сегментов рынка, включая и широкий туристский сегмент. Повышение уровня обслуживания в гостинице – это важная и непростая задача. В условиях жесткой конкурентной борьбы побеждают те гостиничные предприятия, которые прежде всего стремятся удовлетворить запросы потребителей. Для достижения этих целей в гостиничном бизнесе внедряют новые технологии, разрабатывают новые методы управления персоналом и новые комплексы услуг.

Курортные отели в Турции подразделяются по типу предоставления услуг. Чаще всего они работают по системам питания ALL и UAL. То есть в стоимость путевки включаются и еда, и напитки на весь день или круглосуточно.

Система UAL – прерогатива отелей высокого сервиса на пять звезд, по ней проживающим предлагают напитки как местного, так и иностранного производства. Отели, работающие по системе питания ALL, обычно предоставляют напитки только местного разлива. В основном, это означает отсутствие каких-либо ограничений в питании, бесплатные напитки и бар со спиртным турецкого производства. Но существует и еще один класс обслуживания, который называют «сверх все включено» - ultra all inclusive. Постоялец при таком классе обслуживания может рассчитывать уже на марочное спиртное, а также на более широкий спектр бесплатных услуг - от массажа до проката скутера.

В практической части бакалаврской работы был представлен анализ уровня сервиса в гостинице «Anemon Marmaris Hotel» и особенности обслуживания гостей в данном отеле. Отель «Anemon Marmaris Hotel 4*» представляет собой элитный отель, который расположен в центре Мармариса в 100 м от пляжа. Рядом с отелем располагается сырно-винный бутик с более чем 400 наименованиями вин. В 200 м от отеля начинается обширная лесопарковая зона. До аэропорта 50 км. Уютнейший интерьер, модернизированная инфраструктура, высокий профессионализм штата обеспечивают гостям Мармариса комфортный отдых. Постоянное движение к повышению качества услуг, является основной позицией менеджмента гостиничного комплекса «Anemon Marmaris Hotel».

Компания с самого начала вела агрессивную стратегию, которая направлена на привлечение новых клиентов и на удержание уже имеющихся постоянных клиентов, используя при этом целую систему для посетителей бонусов.

С целью понимания особенностей восприятия целевой аудитории в части её потребностей в сервисе, а также с целью измерения качества услуг, предоставляемых гостиницей «Anemon Marmaris Hotel» она использует метод «SERVQUAL», который нашел широкое применение внутри сферы услуг. Вопросы анкеты, разработанные авторами модели «SERVQUAL» были адаптированы к условиям и специфическим особенностям деятельности гостиницы. Так, для рассматриваемого отеля вопросы данной анкеты имеют вид, представленный в табл. 1.

Для оценки используется шкала, представленная ниже. Если постоялец отеля полностью согласен с утверждением, то должен обвести цифру 5 напротив него. Если же полностью не согласен с этим утверждением, то должен обвести цифру 1. Остальные значения (2, 3, 4) отражают степень постояльца приближения к той или иной крайней точке зрения.

Таблица 1. Оценка качества предоставляемых услуг гостиницей

Отель имеет современную технику и оборудование	5	4	3	2	1
Интерьеры помещений в отеле в отличном состоянии	5	4	3	2	1
Персонал отеля приятной наружности и опрятен	5	4	3	2	1
Внешний вид информационных материалов (буклеты и проспекты) в отеле привлекателен	5	4	3	2	1
Отель выполняет свои обещания вовремя оказать услугу	5	4	3	2	1
Если у клиентов случаются проблемы, то отель пытается искренне их решить	5	4	3	2	1
У отеля надежная репутация	5	4	3	2	1
Услуги отеля предоставляются аккуратно клиентам	5	4	3	2	1
Отель в своей работе избегает ошибок	5	4	3	2	1
Персонал отеля дисциплинирован	5	4	3	2	1
Персонал отеля быстро и оперативно оказывает услуги	5	4	3	2	1
Персонал отеля всегда помогает клиентам с решением их проблем	5	4	3	2	1
Персонал отеля на просьбы клиентов быстро реагирует	5	4	3	2	1
Между клиентами и персоналом отеля существует атмосфера взаимопонимания и доверия	5	4	3	2	1
В отношениях с отелем клиенты чувствуют безопасно себя	5	4	3	2	1
Персонал отеля в отношениях с клиентами вежлив	5	4	3	2	1
Руководство отеля для эффективного обслуживания клиентов оказывает всяческую поддержку персоналу	5	4	3	2	1
К клиентам в отеле проявляется индивидуальный подход	5	4	3	2	1
Персонал отеля в решении проблем клиентов проявляет личное участие	5	4	3	2	1
Персонал отеля знает потребности своих клиентов	5	4	3	2	1
Персонал отеля ориентируется на проблемы клиентов	5	4	3	2	1

Заполнение представленной анкеты должно осуществляться клиентами гостиницы в удобное для них время пребывания. Именно в этот период потребитель имеет возможность оценить качество его обслуживания. В результате проведения подобного исследования появляется возможность разработки приоритетных инновационных направлений развития предприятия.

В ходе проведенного исследования приводится перечень мероприятия по повышению уровня обслуживания в «Anemon Marmaris Hotel». Одним из новых направлений развития «Anemon Marmaris Hotel» должно стать внедрение современных технологий. Современные устройства - это уже гораздо большее, чем мобильный телефон и интернет. Например, существуют такие аппараты, как для заказа еды, кофе, покупки цветов и др.

Такие устройства уже широко используются для автоматизации многих процессов.

Информационные терминалы, киоски, столы откроют перед «Anemon Marmaris Hotel» совершенно другие возможности. Введение таких новшеств даст возможность обеспечить самообслуживание гостям, которые предпочитают онлайн-управление. Такой подход сделает отель еще более популярным, особенно среди молодежи. С каждым годом такая тенденция будет только развиваться.

Необходимо в «Anemon Marmaris Hotel» использовать интерактивное оборудование. Такое оборудование даст подробную информацию:

- о местах, которые предлагают разнообразные развлечения;
- об инфраструктуре гостиницы;
- о номерах отеля - фотографии с описанием;
- о специальных акциях и предложениях;

А также можно: предложить виртуальный тур по отелю в виде интерактивной карты; онлайн-бронирование номеров и заказ дополнительных услуг. Интерактивное оборудование сможет решить даже сложные мультимедийные задачи. Его установка в отеле «Anemon Marmaris Hotel» даст целый ряд преимуществ:

- повысится скорость обслуживания и, как следствие, сократится очередь на стойке ресепшн;
- помощь в организации досуга для постояльцев;
- ускоренное ориентирование гостей;
- облегчится работа персонала;
- упрощается процесс выбора гостем гостиничного номера;
- круглосуточное информирование посетителей;
- открытие новой необычной рекламной площадки.

Ещё необходимо ввести регулярные опросы, которые являются одним из способов улучшить сервис «Anemon Marmaris Hotel». Самым лучшим советчиком считается гость. Достаточно только спросить, что понравилось, а что - не очень. При этом незаменимым помощником в проведении опросов должно стать интерактивное оборудование. Оно быстро привлечёт интерес и внимание постояльца, который обязательно ответит на важные вопросы об отеле.

Итак, одной из важных задач, которую необходимо решить «Anemon Marmaris Hotel», заключается в обеспечении гостей рекламной справочной информацией. Все важные сведения сложно передать в устном виде, а значит требуются универсальные решения, которые позволят устранить эту проблему.

Заключение

Гостиничные услуги являются особым гостиничным продуктом, который приобретается путем совершения обменных сделок. Клиентом оплачивается не право владения номером, а право иметь к нему доступ в установленное время. В настоящее время от отелей требуется качественное решение всех производственных и других вопросов в максимально короткое время для повышения качества обслуживания.

Услуги, предоставляемые отелем, делятся на основные и дополнительные, а также платные и бесплатные. В процессе оказания любых услуг персонал гостиницы должен быть максимально тактичным и корректным. Огромное значение при оказании услуг имеет не только количество услуг, но и их качество.

Технология обслуживания в гостинице представляет собой набор услуг, которые оказываются гостю и предоставляются в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. Каждая такая услуга основана на системе предписанных действий и правил, которые обязательны к выполнению для увеличения числа клиентов и повышения прибыли.

Стандартами предприятий устанавливаются обязательные требования для конкретных туристских услуг, включая условия обслуживания, к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии.

Показатели, которые регулируются государственными стандартами, должны обеспечивать высокое качество услуг и основываться на передовом государственном и зарубежном опыте.

Процесс предоставления гостиничных услуг представляет из себя с одной стороны сложный, а с другой стороны хорошо организованный

комплекс действий. Для организации налаженного процесса оказания услуг, обязанности персонала четко распределяются. Сотрудники гостиниц выполняют свои обязанности быстро и оперативно, чтобы не доставить гостю лишние неудобства. Для сотрудников гостиниц главное – это обеспечить постояльцам высокое качество услуг и, как следствие, высокий уровень комфорта.

В последнее время туризм является успешным сектором экономики Турции и способствует интеграции страны в мировую экономику. Турция, стремясь получить больший доход, пересматривает свою политику в сфере туризма, опираясь на имеющийся потенциал. Турецкая Республика, являясь одной из самых посещаемых туристических стран мира, имеет развитую гостиничную индустрию. Кроме того, Турция входит в топ 8-стран с самыми доступными отелями для туристов и высоким уровнем оказания гостиничных услуг.

В работе также был проведен анализ уровня сервиса в гостинице «Anemon Marmaris Hotel», который представляет собой элитный отель, расположенный в центре Мармариса в 100 м от пляжа. В качестве рекомендаций для повышения уровня обслуживания было предложено выпуск рекламных карточек, издание собственного журнала, выпуск рекламных сувениров для гостей с символикой отеля, а также нового рекламного проспекта, который вместил бы все особенности гостиницы и т.д.

Таким образом, залогом достижения поставленных целей и задач гостиничного предприятия должно быть предоставление качественного обслуживания и его постоянное повышение, что будет способствовать не только росту спроса на гостиничные услуги, но и формированию постоянной клиентской базы.