

EDN: MQIVSQ
УДК 379.832

**ASSESSMENT OF THE WORK OF THE CONTACT SERVICE OF THE HOTEL
"AURORA" PROKOPYEVSK CITY OF THE KEMEROVSK REGION**

Nadezhda Yu. Teplyuk^{*}, Nadezhda S. Zaytseva
Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

Received 25.05.2023, accepted 26.06.2023

Abstract. The reception and accommodation service is a division of the hotel that receives and registers arriving guests, their accommodation in rooms. The purpose of the work was to study the features of the work of the reception and accommodation service in the hotel "Aurora" and develop recommendations for improvement. For the first time, the article presents a detailed analysis of the work of the reception and accommodation service of the Aurora Hotel, gives specific recommendations on how to improve the work of the hotel.

Keywords: hotel, hospitality, guest, hotel service.

Citation: Teplyuk, N. Yu., Zaytseva, N. S. (2023). Assessment of the Work of the Contact Service of the Hotel "Aurora" Prokopyevsk City of the Kemerovsk Region. In: Trade, service, food industry. Vol. 3(2). Pp. 160-172. EDN: MQIVSQ



**ОЦЕНКА РАБОТЫ КОНТАКТНОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ «АВРОРА»
ГОРОДА ПРОКОПЬЕВСК КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**
Надежда Юрьевна Теплюк^{*}, Надежда Сергеевна Зайцева
Сибирский федеральный университет, Российская Федерация

Аннотация. Контактная служба или служба приема и размещения – это подразделение гостиницы, которое выполняет прием и регистрацию прибывающих гостей, размещает их в номера. Цель исследования – изучение особенностей работы контактной службы в гостинице «Аврора» и подготовка рекомендаций по ее совершенствованию. Впервые подробно представлен анализ состояния контактной службы указанной гостиницы, отмечены положительные и отрицательные моменты, даны конкретные рекомендации по улучшению работы.

Ключевые слова: гостиница, гостеприимство, гость, служба гостиницы.

Цитирование: Теплюк, Н. Ю. Оценка работы контактной службы гостиницы «Аврора» города Прокопьевск Кемеровской области / Н. Ю. Теплюк, Н. С. Зайцева // Торговля, сервис, индустрия питания. – 2023. – № 3(2). – С. 160-172. – EDN: MQIVSQ



Введение. Служба приема и размещения – это подразделение гостиницы, производящее прием, регистрацию гостей и размещение их в номера. Её зачастую называют «лицом гостиницы», а также контактной службой, от которой зависит впечатление гостя от отеля. Работники контактной службы осуществляет первое и

последующие взаимодействия с гостями. В связи с этим особо актуально изучать особенности работы данной службы.

Целью исследования стало изучение организации контактной службы в гостинице «Аврора» г. Прокопьевск Кемеровской области и разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности.

Служба размещения и приема гостей выполняет много важных функций, ее работники составляют 10-15% всего персонала гостиницы.

Сотрудникам контактной службы необходима коммуникабельность, которая позволяет им успешно идти на контакт с посетителями отеля и с другими сотрудниками гостиничного предприятия, участвующими в процессе приема [1-4].

Главными показателями оценки персонала контактной службы являются: уровень профессиональной подготовки и квалификация, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения в соответствии с установленными требованиями; способность к обслуживанию и проявлению заботы о туристах (гостях); знание и соблюдение профессиональной этики; владение профессиональной терминологией согласно действующему законодательству и другие [5, 6].

Материалы и методы. Проанализируем распространенные варианты взаимодействия работников контактных служб отеля с посетителями на примере гостиницы «Аврора». Она открыта в 2007 году как проект развития туризма и спорта в Кемеровской области. Сегодня это современная гостиница Кемеровской области, расположенная рядом с Новокузнецким аэропортом в центре большого парка Кузбасса – Зенковского. «Аврора» – предприятие коммерческое. Главная цель организации заключена в извлечении прибыли. Основным видом деятельности данного предприятия является «Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания».

Установлено, что 13 марта 2020 г. гостинице «Аврора» Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Кемеровской области» официально присвоило категорию «3 звезды». Регистрационный номер свидетельства: АА037/27 - 2020. Ресторан гостиницы «Аврора» представляет собой просторный, светлый зал, который подходит для проведения банкетов, фуршетов, корпоративных мероприятий и свадебных торжеств [7, 8].

При баре также имеется закрытая VIP-комната, где могут разместиться до 16 человек. В качестве дополнительных предоставляются бизнес-услуги. В гостинице «Аврора» расположено два конференц-зала. Большой вмещает до 300 человек.

Теплым переходом с корпусом объединены аквацентр с саунами и бассейнами, бильярдная, боулинг, конференц-зал, тренажерный зал, открытый теннисный корт, детская и пейнтбольная площадки. Зимой оборудуются горнолыжные трассы и каток.

Аквацентр гостиницы «Аврора» представляет собой многофункциональный досугово-оздоровительный водный комплекс и включает в себя большой бассейн длиной 15 м и глубиной от 1,5 м до 2,5 м, отдельный детский бассейн глубиной 45 см с теплой водой, джакузи на четырех человек, аэромассажные лежаки, водопад, противоток, водную горку и трамплин для прыжков в воду.

Для удобства в аквацентре гостиницы «Аврора» действует система электронного обслуживания – каждому посетителю выдается магнитный браслет, который следит за временем пребывания в аквацентре, а также позволяет воспользоваться персональной кабинкой в раздевалке и оплатить заказ в баре (так называемый «электронный кошелек»).

В процессе исследования установлено, что в настоящее время в гостинице «Аврора» действует система лояльности, которая выражается в виде акций. Рассмотрим

данные акции более подробно.

В гостинице действует специальное предложения для молодоженов. В настоящее время «Аврора» пользуется спросом для проведения свадеб. В связи с этим администрация приняла решение ввести акцию для молодоженов: при заказе банкета от 100 тысяч рублей в подарок предоставляется номер с шампанским и фруктами, а при заказе банкета свыше 150 тысяч рублей и при раннем бронировании дается скидка 10% на банкетное меню.

Следующая акция распространяется на дополнительную услугу гостиницы «Аврора» – услугу боулинг-центра. Согласно данной акции при оплате первого часа игры в боулинг именинник получает дополнительный час игры и скидку 5% на основное меню в подарок.

Кроме того, в честь дня рождения всем именинникам предоставляется бесплатно 1 час посещения аквацентра. Акция действует в течение 7 дней (3 дня до даты вашего рождения и 3 дня после).

В ходе исследования был проведен анализ посетителей гостиница «Аврора» по ряду характеристик: пол, возраст, цель визита, частота пребывания, длительность пребывания. Кроме того, было установлено, в каких номерах предпочитают останавливаться гости [9-28].

Полученные результаты. Анализ посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от пола подробно представлен в виде диаграммы на рис. 1.



Рисунок 1. Анализ посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от пола

Figure 1. Analysis of visitors to the «Aurora» Hotel, depending on gender

Как показывает диаграмма, подавляющее большинство посетителей исследуемой гостиницы составляют мужчины. На их долю в процентном соотношении приходится 72%. На долю посетителей женского пола приходится всего 28%. В ходе сегментации посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от возраста были выдвинуты следующие возрастные категории: посетители моложе 30 лет; посетители от 30 до 50 лет; посетители старше 50 лет.

Анализ посетителей гостиничного предприятия «Аврора» по возрасту представлен на рис. 2.

Анализ диаграммы показывает, что 54 % посетителей исследуемой гостиницы находятся в возрасте 30-50 лет. Это объясняется тем, что к данной возрастной категории относятся бизнес-туристы, на размещении которых активно специализируется анализируемое гостиничное предприятие. Вместе с тем было установлено, что наименьшую долю занимают посетители старше 50 лет. Данный факт объясняется низкими финансовыми возможностями пенсионеров.

При изучении целей размещения в гостиницы было определено, что наиболее частыми являются: деловой туризм; развлечение и отдых; спортивные мероприятия и соревнования; личные цели. Анализ посетителей гостиничного предприятия «Аврора» по целям размещения в гостинице представлен на рис. 3.

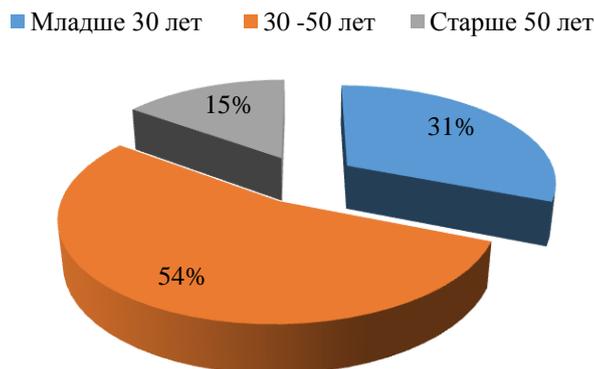


Рисунок 2. Анализ посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от возраста
Figure 2. Analysis of visitors to the «Aurora» Hotel depending on age

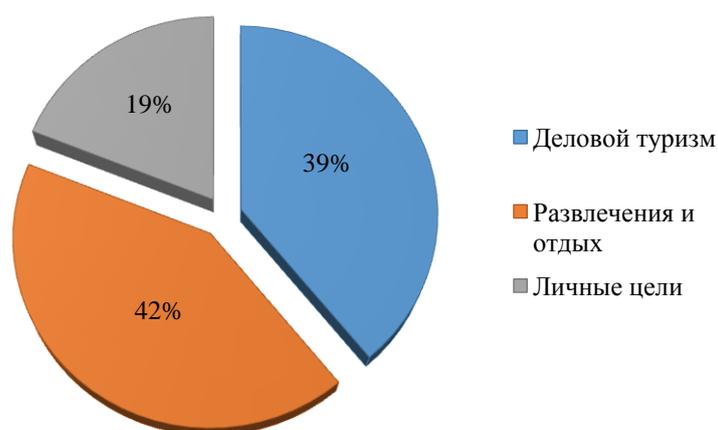


Рисунок 3. Анализ посетителей гостиницы «Аврора» по целям размещения в гостинице
Figure 3. Analysis of visitors to the hotel "Aurora" by purpose of accommodation in the hotel

Очевидно, что подавляющее большинство посетителей останавливается в рассматриваемой гостинице для отдыха и развлечений, эта доля составляет 42%. Данный факт объясняется тем, что изучаемая гостиница обладает широкой инфраструктурой, направленной на развлечения и отдых.

Кроме того, можно отметить большую долю деловых туристов (39%), что объясняется ориентированностью гостиницы на данный сегмент посетителей: «Аврора» полностью оснащена для эффективного размещения таких групп. Как упоминалось ранее, исследуемая гостиница располагает двумя конференц-залами различных размеров и предоставляет посетителям бизнес-услуги.

Наконец, 19% посетителей останавливается в отеле в личных целях.

Нами была изучена средняя продолжительность пребывания туристов в рассматриваемой гостинице. Установлено, что длительность пребывания посетителей в гостинице «Аврора» варьируется от 1,5 до 3 дней.

Анализ структуры посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от длительности пребывания наглядно представлен на рис. 4.

Как показывает анализ, большая часть гостей останавливается на 2 дня. На данную долю посетителей приходится 48% от общего числа гостей. Кроме того, значительную долю составляют посетители, останавливающиеся на 2,5 дня. Данная доля занимает 33% и объясняется тем, что индивидуальные деловые туристы, как правило, останавливаются в среднем на две ночевки.

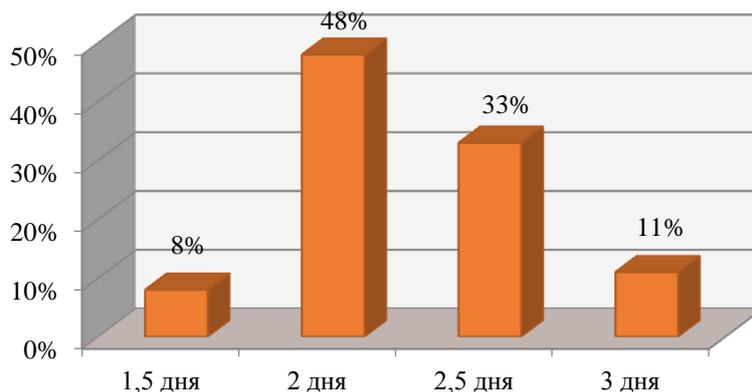


Рисунок 4. Анализ посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от продолжительности пребывания

Figure 4. Analysis of visitors to the "Aurora" Hotel depending on the length of stay

Доля туристов, останавливающихся в гостинице «Аврора» на 3 дня, составляет 11%. В основном данную категорию формируют посетители, празднующие свадьбу на территории гостиницы, поскольку рассматриваемое предприятие предлагает свадебные акции. Также выявлено, что наименьшую долю составляют посетители, которые останавливаются на 1,5 дня. На данную долю приходится 8%.

В ходе анализа структуры посетителей гостиницы «Аврора» была изучена частота пребывания гостей. Обычно гости делятся на тех, которые постоянно или периодически останавливаются в гостинице, а также на гостей, остановившихся впервые.

Анализа структуры посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от частоты пребывания наглядно представлен на рис. 5.

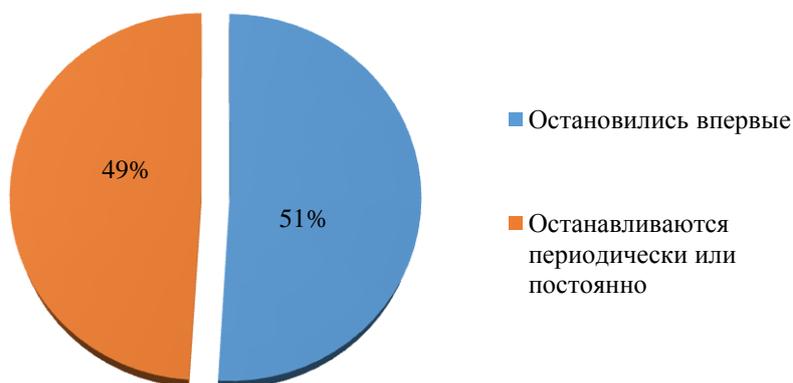


Рисунок 5. Анализ посетителей гостиницы «Аврора» в зависимости от частоты пребывания

Figure 5. Analysis of visitors to the hotel "Aurora" depending on the frequency of stay

Установлено, что структура посетителей гостиницы включает в равной степени как тех, кто остановился впервые, так и тех, кто останавливается в данном гостиничном предприятии периодически или же на постоянной основе. Можно заключить, что «Аврора» имеет постоянных посетителей.

В ходе проведения оценки были выделены основные конкуренты гостиницы. Установлено, что на сегодняшний момент «Аврора» имеет самое устойчивое положение на рынке гостиничных услуг г. Прокопьевск, а также пользуется достаточно устойчивым и стабильным спросом у потребителей. В процессе исследования определено, что в данное время в качестве основного конкурента гостиницы «Аврора» выступает гостиница «Заря», которая представляет собой гостиницу категории «3 звезды» и расположена по адресу: ул. Комсомольская ул., 1, Прокопьевск, то есть находится в Центральном районе г. Прокопьевск, в 15 км от международного аэропорта Новокузнецк – Сипченково. Сравнительная характеристика гостиниц «Аврора» и «Заря» в зависимости от номерного фонда представлена на рис. 6.

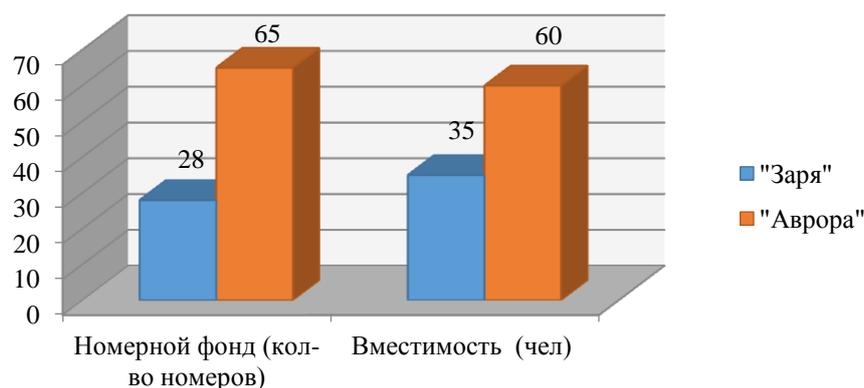


Рисунок 6. Сравнительная характеристика гостиницы «Аврора» и гостиницы «Заря» в зависимости от номерного фонда

Figure 6. Comparative characteristics of the hotel "Aurora" and the hotel "Zaria" depending on the number of rooms

Номерной фонд гостиницы «Заря» включает в себя 33 номера и 2 апартаменты. Таким образом, как видно из данных, гостиница «Аврора» имеет меньший номерной фонд, чем ее главный конкурент. Тем не менее, нельзя не отметить, что вместимость гостиницы «Аврора» выше, чем у конкурента. Исследуемая гостиница может разместить большее количество посетителей.

Установлено, что инфраструктура гостиницы «Заря» включает в себя ресторан и тренажерный зал. Как было установлено ранее, гостиница «Аврора» характеризуется богатой инфраструктурой, что делает ее более конкурентоспособной.

Чтобы выявить наиболее сильные и наиболее слабые стороны изучаемой гостиницы в процессе исследования проведен анализ отзывов посетителей. По результатам этого анализа очевидно, что посетители высоко оценили следующее: расположение гостиницы «Аврора» в окружении соснового бора, рядом с озером; номера чистые, звукоизоляция хорошая; летом здесь можно покататься на велосипедах, а зимой на лыжах; отличные теннисные корты; работает прокат спортивного инвентаря; услуги конференц-зала предоставляются на высоком уровне; посетителям очень нравится бассейн, хамам и сауна; по мнению посетителей, в гостинице красивый ресторан с изысканной кухней; хорошее впечатление оставил бар.

Тем не менее, наряду с положительными отзывами установлено, что к администрации гостиницы «Аврора» у посетителей есть ряд замечаний: существенным недостатком гости считают отсутствие в номерах интернета и небольшое количество каналов телевидения; многим хотелось бы, чтобы в номерах были чайники; уборка в номерах проводится не каждый день; завтраки по утрам подают слишком скромные; некоторые гости считают стоимость проживания в гостинице «Аврора» завышенной.

Все вышеперечисленное позволило провести SWOT-оценку гостиницы – анализ разных сторон, результаты которого используются при определении конкурентоспособности и круга вопросов, стоящих перед гостиницей. SWOT-оценка гостиницы «Аврора» представлен в табл. 1.

Таблица 1. SWOT-оценка гостиницы «Аврора»
Table 1. SWOT analysis of the «Aurora» Hotel

Сильные стороны	Слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Гостиница располагается в сосновом бору 2. Широкий перечень дополнительных услуг 3. Чистые и комфортные номера 4. Хорошая звукоизоляция в номерах 5. Широкий спектр номеров различных категорий 6. Богатая инфраструктура гостиницы 7. Хорошая организация работы ресторана и бара 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Завышенная стоимость номеров 2. Отсутствие в номерах чайной пары 3. Отсутствие интернета в номерах 4. Уборка проводится не каждый день 6. Скромные завтраки 7. Большая удаленность от центра г. Прокопьевск 8. Малое количество телевизионных каналов в номерах
Возможности	Угрозы
<ol style="list-style-type: none"> 1. Совершенствование ценовой политики гостиницы 2. Совершенствование работы службы обслуживания номерного фонда 3. Улучшение технической оснащённости номеров 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Появление на рынке г. Прокопьевск новых сильных игроков 2. Усиление позиций имеющихся гостиниц на рынке г. Прокопьевск

Исходя из всего вышеперечисленного, можно заключить, что «Аврора» представляет собой гостиницу категории «3 звезды», расположенную в городе Прокопьевск Кемеровской области. Установлено, что гостиница располагает широким перечнем основных и дополнительных услуг. Инфраструктура делает пребывание посетителей в отеле приятным и удобным в независимости от того, какой номер был выбран. Также было установлено, что гостиница «Аврора» пользуется большой популярностью на рынке гостиничных услуг г. Прокопьевск и достаточно конкурентоспособна. Анализ структуры посетителей гостиницы «Аврора» показал, что в качестве основного сегмента выступают гости в возрасте 30-50 лет с деловой целью поездки и преимущественно мужского пола. Установлено, что посетители останавливаются преимущественно на 2-2,5 дня, что обусловлено большим количеством бизнес-туристов. Кроме того, контингент включает в себя как постоянных гостей, так и посетителей, которые остановились в гостинице впервые.

Далее был проведен анализ персонала контактной службы гостиницы «Аврора», а также изучены должностные инструкции каждого сотрудника.

В контактную службу гостиницы «Аврора» входят следующие сотрудники: руководитель, администратор, кассир, ночной аудитор, консьерж, подносчик багажа, посыльный. Контактное место гостиницы «Аврора» состоит из двух частей: стойка-ресепшен и помещения за ней, находящиеся вне поле зрения посетителей. В данных помещениях располагаются рабочие места руководителя службы приема и размещения гостиница «Аврора», а также других работников.

Рабочим местом большинства сотрудников контактной службы гостиницы «Аврора» является стойка-ресепшен, оборудованная для удобства информационными

указателями. Информация для посетителей гостиницы «Аврора» четкая и понятная. Оборудование и информация для персонала контактной службы скрыто от посетителей. Высота стойки в гостинице «Аврора» со стороны клиентов и со стороны сотрудника различна – 130 - 140 см, и 110 - 120 см.

В процессе исследования осуществлялся анализ работы контактной службы гостиницы «Аврора».

Отмечено, что деятельность контактной службы включает в себя все этапы взаимодействия с гостем. Для оценки качества обслуживания принят ряд критериев, которые включены в анкеты для посетителей. Далее был рассчитан средний балл по каждому критерию.

Результаты проведенного анкетирования были проанализированы и изложены в виде табл. 2.

Таблица 2. Результаты анкетирования посетителей гостиницы «Аврора»
Table 2. The results of the survey of visitors to the hotel "Aurora"

Критерий	Средний балл
Дружелюбность и вежливость персонала	3,2
Время регистрации	4,7
Компетентность и профессионализм сотрудников	3,4
Внешний вид персонала	5,0
Оперативность работы	4,3

Исходя из результатов проведенного анкетирования можно заключить, что большая часть посетителей довольны временем регистрации (4,7 баллов), внешним видом персонала (5 баллов), а также оперативностью работы сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Аврора» (4,3 балла). Выявлено, что критерий «дружелюбность и вежливость персонала» получил всего 3,2 балла из пяти возможных. Данный результат можно охарактеризовать как низкий. Также стоит отметить, что низкая оценка дана по критерию «компетентность и профессионализм сотрудников». В процессе проведения анкетирования было установлено, что многие посетители недовольны тем, что некоторые сотрудники службы приема и размещения плохо ориентируются в дополнительных услугах гостиницы.

Обсуждение. Далее для выявления проблем работы контактной службы в гостинице «Аврора» был проведен опрос среди сотрудников самой службы. Прежде всего, были выявлены основные мотивационные факторы, оказывающие влияние на эффективность труда работников контактной службы анализируемой гостиницы. В качестве данных факторов выступили: условия труда, возможность карьерного роста, высокая заработная плата, хорошие отношения с руководством, рост профессионализма.

Таким образом (в процессе проведения опроса среди сотрудников контактной службы гостиницы «Аврора») была определена степень влияния каждого упомянутого фактора на мотивацию. Данные можно увидеть на рис. 7.

Исходя из результатов проведенного опроса установлено, что для сотрудников контактной службы гостиницы «Аврора» в настоящий момент такие факторы, как рост профессионализма и возможность карьерного роста, остаются маловажными. Таким образом, сотрудники контактной службы гостиницы «Аврора» не полностью заинтересованы в повышении своих профессиональных навыков. Именно данным фактом можно объяснить низкую степень удовлетворенности потребителей компетенцией и профессионализмом персонала.

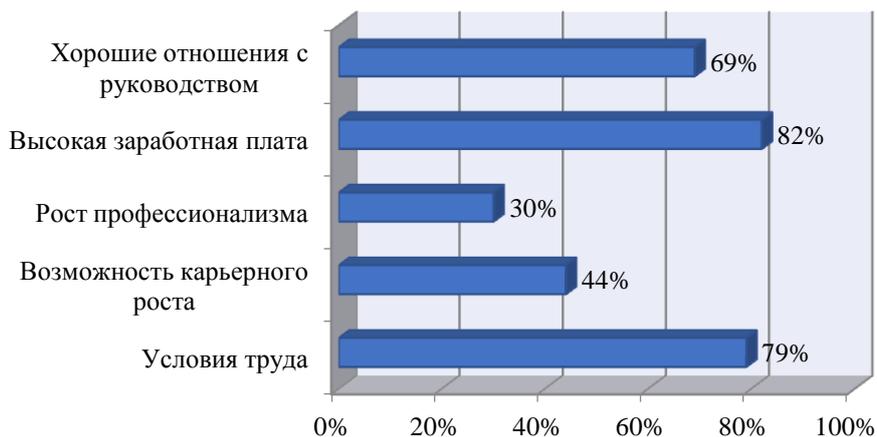


Рисунок 7. Степень влияния мотивационных факторов на эффективность труда сотрудников службы приема и размещения гостиницы «Аврора»
 Figure 7. The degree of influence of motivational factors on the efficiency of the work of employees of the reception and accommodation service of the «Aurora» Hotel

Далее сотрудникам контактной службы гостиницы «Аврора» предлагалось указать факторы, которые недостаточно используются в управлении. Допускалось более 1 ответа на вопрос. Респонденты указали на следующие факторы: корпоративность, материальное стимулирование, делегирование полномочий, обучение сотрудников. Наглядно результаты данного опроса представлены на рис. 8.

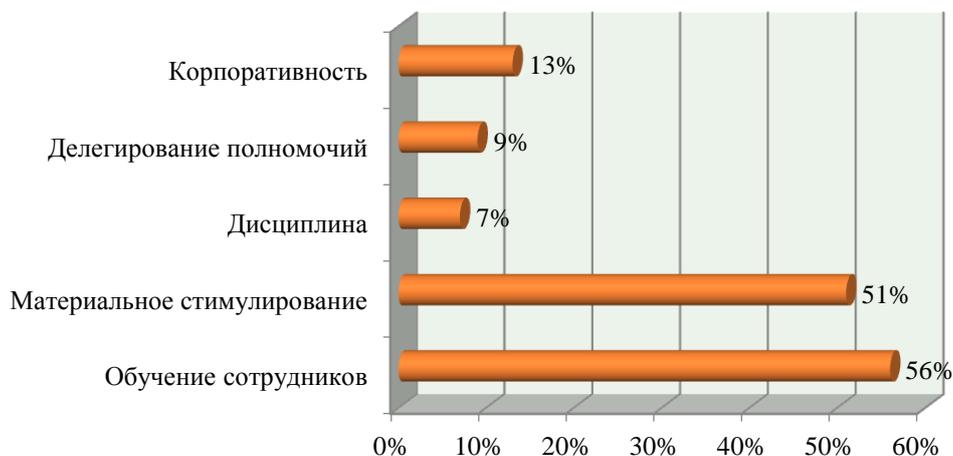


Рисунок 8. Факторы, которые недостаточно используются в управлении персоналом службы приема и размещения гостиницы «Аврора»
 Figure 8. Factors that are not sufficiently used in the management of the personnel of the reception and accommodation service of the «Aurora» Hotel

По результатам данного опроса установлено, что при управлении персоналом контактной службы в гостинице «Аврора» руководство недостаточно использует такие факторы, как материальное стимулирование и обучение сотрудников.

Исходя из всего перечисленного, можно заключить, что сегодня служба приема и размещения имеет следующие проблемы: достаточно низкий уровень профессионализма и компетенции сотрудников службы, недостаточная дружелюбность и вежливость персонала при общении с сотрудниками, низкая замотивированность

сотрудников к повышению их профессиональных навыков. Отсюда необходимость проведения ряда мероприятий, которые позволят устранить выявленные недостатки.

Исходя из выявленных ранее проблем службы приема и размещения гостиницы «Аврора» был разработан ряд мероприятий, направленных на повышение эффективности работы данной службы.

1. Улучшение системы стимулирования персонала контактной службы гостиницы «Аврора».

2. Проведение «аутингов», т.е. времяпрепровождения персонала за пределами гостиницы для совместного досуга.

3. Квалификации работников службы приема и размещения гостиницы «Аврора».

4. Организация комиссии по улучшению качества в гостинице «Аврора»

Как выяснилось в ходе анализа деятельности контактной службы гостиницы «Аврора», большую пользу принесет проведение тренингов. С их помощью можно достичь следующих результатов: улучшить психологическую подготовку сотрудников контактной службы гостиницы «Аврора» по формированию и развитию навыков качественного и бесконфликтного обслуживания клиентов; улучшить навыки сотрудников изучаемой службы по быстрому и профессиональному обслуживанию гостей; увеличить уровень дружелюбности, толерантности (терпимости) и внимательного отношения к клиентам; улучшить навыки работы с раздраженным, нетерпеливым гостем; отшлифовать правильное поведение сотрудников в стрессовых ситуациях.

Выводы и дискуссионные вопросы. Исследование работы контактной службы осуществлялось на примере гостиницы «Аврора», которая представляет собой гостиницу категории «3 звезды», расположенную в городе Прокопьевск Кемеровской области, с номерным фондом 28 помещений разных категорий. Установлено, что гостиница располагает широким перечнем основных и дополнительных услуг.

В ходе исследования была определена степень удовлетворенности посетителей гостиницы «Аврора» работой службы приема и размещения путем проведения анкетирования, а также проведен опрос среди персонала изучаемой службы. По результатам данного исследования были выявлены проблемы в контактной службе, устранение которых позволит улучшить деятельность гостиницы.

Установлено, что в данный момент служба приема и размещения имеет следующие проблемы: достаточно низкий уровень профессионализма и компетенции сотрудников, недостаточная дружелюбность и вежливость персонала при общении с сотрудниками, низкая замотивированность сотрудников к повышению их профессиональных навыков.

Исходя из выявленных проблем контактной службы гостиницы «Аврора» был разработан ряд мероприятий, направленных на повышение эффективности работы данной службы, среди которых: улучшение системы стимулирования персонала контактной службы; проведение тренингов и «аутингов»; повышение квалификации работников; организация комиссии по качеству в гостинице «Аврора». Данные мероприятия позволят устранить имеющиеся проблемы в организации контактной службы гостиницы «Аврора», улучшить уровень обслуживания гостей, а также повысить уровень конкурентоспособности данной гостиницы на рынке.

Библиографический список

1. Егоршин, А. П. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности [Текст] / А. П. Егоршин – Москва : ИНФРА-М, 2015. – 377 с.

2. Сенин, В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения [Текст] / В. С. Сенин. – Москва : Финансы и статистика, 2017. – 139 с.
3. Теплюк, Н. Ю. Оптимизация пространства и требования доступности гостиниц для маломобильных групп населения [Текст] / Н. Ю. Теплюк // Торговля, сервис, индустрия питания. – 2022. – Том 2, №1. – С. 43-53.
4. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – Москва: Academia, 2016. – 288 с.
5. Гостиница Аврора [Электронный ресурс]. – URL: <https://aurora-parkhotel.ru/>.
6. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание [Текст] / С. И. Байлик. – Киев : Дакор, 2016. – 284 с.
7. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия [Текст] / Л. В. Баумгартен. – Москва: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с.
8. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] / Д. Г. Брашнов. – Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2016. – 224 с.
9. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Текст] / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Логос, 2018. – 319 с.
10. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] / Ю. Ф. Волков. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. – 384 с.
11. Гаранина, Е. Н. Клиентоориентированная концепция конкурентоспособности гостиницы [Текст] / Е. И. Гаранина // Вестник МРАТ. – 2015. – № 8. – С. 771-781.
12. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания [Текст] / А. Д. Гридин. – Москва : Академия, 2019. – 224 с.
13. Егоров, В. Н. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] / В. Н. Егоров. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 1071 с.
14. Ехина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Текст] / М. А. Ехина. – Москва : Academia, 2016. – 240 с.
15. Иванов, В. В. Гостиничный менеджмент [Текст] / В. В. Иванов, А. Б. Волков. – Москва : ИНФРА-М, 2017. – 383 с.
16. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. – Москва : Академия, 2015. – 284 с.
17. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] / А. С. Кусков. – Москва : Дашков и К, 2015. – 348 с.
18. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] / И. Ю. Ляпина. – Москва: Академия, 2017. – 208 с.
19. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы [Текст] / Н. В. Павлова. – Москва : Мир, 2015. – 111 с.
20. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Текст] / З. И. Панина. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 406 с.
21. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] / А. В. Сорокина. – Москва : Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. – 304 с.
22. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.-Москва : Юрайт, 2016. – 336 с.
23. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Текст] / Т. Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2018. – 416 с.
24. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность гостиниц [Текст] / Т. Н. Третьякова. – Москва: Академия, 2015. – 304 с.
25. Трофимова, О. В. Основы делового общения и гостеприимства [Текст] / О. В. Трофимова. – Москва: Флинта, 2018. – 725 с.

26. Труханович, Л. В. Персонал сферы гостиничного обслуживания : должностные и производственные инструкции [Текст] / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. – Москва : Финпресс, 2018. – 157 с.

References

1. Egorshin, A. P. (2015). Motivation and stimulation of labor activity. Moscow : INFRA-M, 377 (in Russian).
2. Senin, V. S. (2017). Hotel business: classification of hotels and other accommodation facilities. Moscow : Finance and statistics, 139 (in Russian).
3. Teplyuk, N. Yu. (2022). Space optimization and hotel accessibility requirements for people with limited mobility. Trade, service, food industry, Vol. 2, No. 1, 43-53 (in Russian).
4. Asanova, I. M., Zhukov, A. A. (2016). Activity of the service of acceptance and distribution. Moscow: Academia, 288 (in Russian).
5. Hotel Aurora [Electronic source]. URL: <https://aurora-parkhotel.ru/> (in Russian).
6. Baylik, S. I. (2016). Hotel economy: organization, management, service. Kiev : Dakor, 284 (in Russian).
7. Baumgarten, L. V. (2016). Marketing of a hotel enterprise. Moscow : Vuzovsky textbook, SIC INFRA-M, 216 (in Russian).
8. Brashnov, D. G. (2016). Hotel service and tourism. Moscow: Alfa-M: INFRA-M, 224 (in Russian).
9. Vakulenko, R. Ya., Kochkurova, E. A. (2018). Management of a hotel enterprise. Moscow : Logos, 319 (in Russian).
10. Volkov, Yu. F. (2015). Technology of hotel service. Rostov-on-Don : Phoenix, 384 (in Russian).
11. Garanina, E. N. (2015). Client-oriented concept of hotel competitiveness. Vestnik MRAT, 8, 771-781 (in Russian).
12. Gridin, A. D. (2019). Safety and labor protection in the field of hotel services. Moscow : Academy, 224 (in Russian).
13. Egorov, V. N. (2018). Marketing. Hospitality. Tourism. Moscow : UNITI-DANA, 1071 (in Russian).
14. Ekhina, M. A. (2016). Reservation of hotel services. Moscow : Academia, 240 (in Russian).
15. Ivanov, V. V., Volov, A. B. (2017). Hotel management. Moscow : INFRA-M, 383 (in Russian).
16. Korneev, N. V., Korneeva, Yu. V. (2015). Technologies of hotel activity. Moscow : Akademiya, 284 (in Russian).
17. Kuskov, A. S. (2015). Hotel business. Moscow : Dashkov & K°, 348 (in Russian).
18. Lyapina, I. Yu. (2017). Organization and technology of hotel services. Moscow : Academy, 208 (in Russian).
19. Pavlova, N. V. (2015). Hotel administrator. Moscow: Mir, 111 (in Russian).
20. Panina, Z. I. (2019). Organization and planning of activities of the enterprise of the service sector. Moscow : Dashkov & K°, 406 (in Russian).
21. Sorokin, A. B. (2016). Organization of service in hotels and tourist complexes. Moscow: Alfa-M; INFRA-M, 304 (in Russian).
22. Timokhina, T. L. (2016). Technologies of hotel activity. Theory and practice. Moscow : Yurait, 336 (in Russian).
23. Timokhina, T. L. (2018). Hotel industry. Moscow: Yurayt, 416 (in Russian).
24. Tretyakova, T. N. (2015). Service activity of hotels. Moscow: Academy, 304 (in Russian).

Russian).

25. Trofimova, O. V. (2018). Fundamentals of business communication and hospitality. Moscow : Flinta, 725 (in Russian).

26. Trukhanovich, L. V., Shchur, D. L. (2018). Personnel of the sphere of hotel service: official and production instructions. Moscow : Finpress, 157 (in Russian).