

Здравствуйте, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии. Вашему вниманию представляется выпускная квалификационная работа на **тему «»**.

Итак, **цель** выпускной квалификационной работы – проанализировать технологический цикл обслуживания иностранных граждан в ООО «ОлимпПлюс» и разработать рекомендации по его совершенствованию в отеле.

Объект исследования - ООО «ОлимпПлюс».

Предметом исследования является технологический цикл обслуживания иностранных гостей в ООО «ОлимпПлюс».

Целью выпускной квалификационной работы является анализ обслуживания иностранных гостей в ООО «ОлимпПлюс» и дать рекомендации по ее совершенствованию.

Задачи:

- 1) рассмотреть теоретические аспекты обслуживания иностранных граждан в гостиничных предприятиях РФ;
- 2) дать общую характеристику ООО «ОлимпПлюс»;
- 3) проанализировать систему обслуживания иностранных граждан в ООО «ОлимпПлюс».
- 4) дать рекомендации по совершенствованию системы обслуживания иностранных граждан в ООО «ОлимпПлюс».

Итак, проведенное исследование теоретических основ позволило сделать следующие выводы: современный мир буквально принуждает все отрасли развиваться в бешеном темпе, и сфера гостиничного дела, а также международного туризма не исключение. Было выяснено что, сегмент потребителей той или иной гостиницы непосредственно влияет на современные тенденции развития гостиничного рынка.

Таким образом, необходимо тщательно изучать потребности клиентов для идеального исполнения бизнес-процессов службы приема и размещения, а также стараться делать их более клиентоориентированными. Туристы, прибывающие в РФ, отличаются друг от друга, как и их пожелания в сфере сервиса, а национальным особенностям гостей следует уделять должное внимание. Важно обслуживать гостей из зарубежья на высоком уровне, ведь именно вследствие этого формируется мнение иностранцев не только насчет принимающего гостиничного предприятия, но и относительно страны в целом.

Итак, Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi — это крупнейший отель России, расположенный в курортном городе Сочи. Данный отель является достаточно популярным среди иностранных потребителей. С помощью изучения оставленных на различных Интернет-платформах отзывов гостей и проведенного в последствии анализа работы Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi были выявлены скрытые причины неудовлетворенности постояльцев, пробелы в знаниях сотрудников стандартов обслуживания и качества их исполнения.

Таким образом, в ходе работы выяснилось, что проблема заключается в низком уровне мотивации персонала, а, кроме того, в его недостаточной образованности при работе с гостями и неразборчивости в своих обязанностях. Чтобы иностранный турист мог чувствовать себя «как дома», как уже упоминалось в этой работе, обязательно стоит соблюдать ряд следующих критериев: знание сотрудниками национальных особенностей, основных требований по проживанию, предпочтений в еде; коммуникабельность персонала, возможность понимания иностранной речи работниками гостиницы и способность к тому, чтобы корректно изъясниться.

Из этого следует тот факт, что персоналу необходимо понимать свою целевую аудиторию и точно знать, как с ней работать, какие существуют национальные особенности и их предпочтения в еде и номерах. Для снижения количества ошибок при коммуникации с гостями и правильно понимать потребность в том или ином номере, его наполняемость и необходимость дополнительных услуг, в работе был предложен определенный алгоритм, который мог бы позволить и новичку, и любому другому сотруднику всегда правильно и профессионально исполнять свои обязанности. Этот алгоритм способен позволить выявлять потребности клиента и удобный для конкретного гостя способ работы с ним.

Отметим, что посредством использования алгоритма, сотрудник гостиницы без проблем сможет справиться с тем, чтобы оказать необходимую услугу для иностранного гостя, как себя вести себя в той или иной ситуации. В ходе длительного изучения и процесса разработки методики обучения сотрудников гостиницы и облегчения их работы с иностранными гостями, вполне возможно без особых проблем обслуживать гостей-иностранцев, прибывших из любой страны. Самое необходимое в этом деле – знание определенных особенностей и готовность к их приезду. При обслуживании гостей по, так называемому шаблону, ни один постоялец не останется удовлетворён подобным персонифицированным отношением.

Мы выяснили, что на сегодняшний день, среди молодых людей идет повсеместная политика пропаганды самообразования, что, по своей сути, и представляет карта иностранного гостя и приложенные к ней документы. Точно знать свой сегмент потребителя, находиться в постоянном поиске

того, что на данный момент актуально, что нравится людям, и чем они занимаются, – в современном мире необходимо. Ведь без подобных знаний ни одно улучшение технологии обслуживания не будет способно улучшить мнение клиентов о предоставляемом продукте. Модернизация мира ежедневно происходит с бешеной скоростью, а потом гостиничные предприятия ни в коем случае не должны отставать от этого темпа жизни, предоставляя лучшие варианты своих услуг для привлечения новых как российский, так и иностранных клиентов для дальнейшего выживания на арене гостиничного бизнеса, весьма конкурентном рынке.

Таким образом, в данной работе предложены следующие мероприятия для совершенствования обслуживания иностранных туристов в Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi. Предложен алгоритм работы с иностранцами «Карта иностранного гостя». Главной целью этой карты является упрощение, совершенствование и 66 повышение качества работы с иностранными гостями.

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.