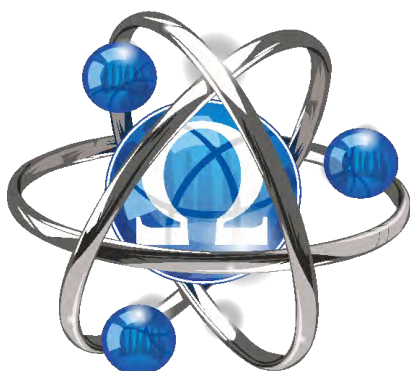
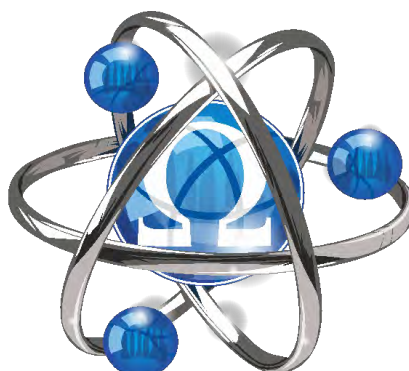


16+



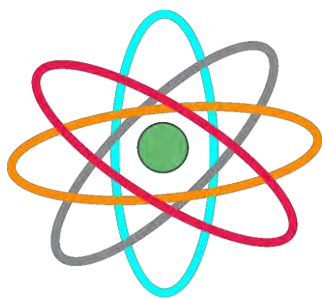
OMEGA SCIENCE
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЦЕНТР
ИННОВАЦИОННЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ



OMEGA SCIENCE
INTERNATIONAL CENTER
OF INNOVATION RESEARCH

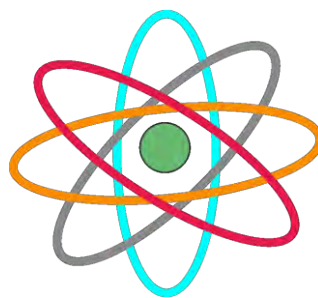
ISSN 2410-700X

№11/2020



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
НАУЧНЫЙ
ЖУРНАЛ

**СИМВОЛ
НАУКИ**



INTERNATIONAL
SCIENTIFIC
JOURNAL

**SYMBOL OF
SCIENCE**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ НАУЧНЫЙ
ЖУРНАЛ
СИМВОЛ НАУКИ
ISSN 2410-700X**

Зарегистрирован Федеральной службой по надзору в
сфере связи, информационных технологий и массовых
коммуникации под номером ПИ № ФС77-61596 от
30.04.2015

Размещение в Научной электронной библиотеке elibrary.ru
по договору №153-03/2015

Размещение в "КиберЛенинке" по договору №32509-01
Журнал размещен в международном каталоге периодических
изданий Ulrich's Periodicals Directory.

Все статьи индексируются системой Google Scholar.

Учредитель ООО «Омега Сайнс»

Главный редактор:

Сукнасян Асатур Альбертович, кандидат экономических наук

Редакционный совет:

Алиев Закир Гусейн оглы, доктор философии аграрных наук
Агафонов Юрий Алексеевич, доктор медицинских наук
Алдакушева Алла Брониславовна, кандидат экономических наук
Алейникова Елена Владимировна, доктор государств. управления
Бабаян Анжела Владиславовна, доктор педагогических наук
Баишева Зия Вагизовна, доктор филологических наук
Байгузина Люзя Закиевна, кандидат экономических наук
Булатова Айсылу Ильдаровна, кандидат социологических наук
Бурак Леонид Чеславович, кандидат технических наук
Ванесян Ашот Саркисович, доктор медицинских наук
Васильев Федор Петрович, доктор юридических наук
Виневская Анна Вячеславовна, кандидат педагогических наук
Вельчинская Елена Васильевна, доктор фармацевтических наук
Габрус Андрей Александрович, кандидат экономических наук
Галимова Гузалия Абкадировна, кандидат экономических наук
Гетманская Елена Валентиновна, доктор педагогических наук
Гимранова Гузель Хамидулловна, кандидат экономических наук
Грузинская Екатерина Игоревна, кандидат юридических наук
Гулиев Игбал Адилевич, кандидат экономических наук
Датий Алексей Васильевич, доктор медицинских наук
Долгов Дмитрий Иванович, кандидат экономических наук
Ежкова Нина Сергеевна, доктор педагогических наук, доцент
Екшикеев Тагер Кадырович, кандидат экономических наук
Епихева Марина Константиновна, кандидат педагогических наук
Ефременко Евгений Сергеевич, кандидат медицинских наук
Закиров Мунавир Закиевич, кандидат технических наук
Иванова Нионила Ивановна, доктор сельскохозяйственных наук
Калужина Светлана Анатольевна, доктор химических наук
Касимова Дилара Фаритовна, кандидат экономических наук
Куликова Татьяна Ивановна, кандидат психологических наук

Верстка: Тюрина Н. Р. | Редактор/корректор: Киреева М.В.

Учредитель, издатель и редакция журнала «Символ науки»:
450076, г. Уфа, ул. М. Гафури 27/2 | +7 347 299 41 99
<https://os-russia.com> | mail@os-russia.com

Подписано в печать 18.11.2020 г.
Формат 60x90/8. | Усл. печ. л. 22.9. | Тираж 500.

Отпечатано в редакционно-издательском отделе ООО «Омега сайнс»

Цена свободная. Распространяется по подписке.

Все статьи проходят рецензирование. Точка зрения редакции не всегда
совпадает с точкой зрения авторов публикуемых статей.
Авторы статей несут полную ответственность за содержание статей и за сам
факт их публикации. Учредитель, издатель и редакция не несут
ответственности перед авторами и/или третьими лицами и/или организациями
за возможный ущерб, вызванный публикацией статьи.

При использовании и заимствовании материалов ссылка обязательна

**INTERNATIONAL SCIENTIFIC
JOURNAL
SYMBOL OF SCIENCE
ISSN 2410-700X**

Registered by the Federal Service for Supervision in
the Sphere of Telecom, Information Technologies and Mass
Communications of the number PI № FS77-77-61596 at
30.04.2015

Loading in the Scientific electronic library elibrary.ru under the
contract №153-03/2015

Loading in "CyberLeninka" under the contract №32509-01
The journal is located in the international catalog of periodicals
Ulrich's Periodicals Directory.

All articles are indexed by Google Scholar.

Founder LLC "Omega Science"

Курбанаева Лилия Хамматовна, кандидат экономических наук
Курманова Лилия Рашидовна, доктор экономических наук
Киракосян Сусана Арсеновна, кандидат юридических наук
Киркимбаева Жумагуль Слямбековна, доктор ветеринарных наук
Кленина Елена Анатольевна, кандидат философских наук
Козлов Юрий Павлович, доктор биологических наук
Кондрашихин Андрей Борисович, доктор экономических наук
Конопацкова Ольга Михайловна, доктор медицинских наук
Ларионов Максим Викторович, доктор биологических наук
Маркова Надежда Григорьевна, доктор педагогических наук
Мухамедеева Зинфира Фанисовна, кандидат социологических наук
Нурдавлятова Эльвира Фанизовна, кандидат экономических наук
Песков Аркадий Евгеньевич, кандидат политических наук
Половения Сергей Иванович, кандидат технических наук
Пономарева Лариса Николаевна, кандидат экономических наук
Почивалов Александр Владимирович, доктор медицинских наук
Прошин Иван Александрович, доктор технических наук
Сафина Зия Закировна, кандидат экономических наук
Симонович Надежда Николаевна, кандидат психологических наук
Симонович Николай Евгеньевич, доктор психологических наук
Сирик Марина Сергеевна, кандидат юридических наук
Смирнов Павел Геннадьевич, кандидат педагогических наук
Старцев Андрей Васильевич, доктор технических наук
Танаева Замфира Рафисовна, доктор педагогических наук
Терзиев Венелин Кръстев, доктор экономических наук
Чиладзе Георгий Бидзинович, доктор экономических наук
Шилкина Елена Леонидовна, доктор социологических наук
Шляхов Станислав Михайлович, доктор физико-математических наук
Шошин Сергей Владимирович, кандидат юридических наук
Юрова Ксения Игоревна, кандидат исторических наук
Юсупов Рахимьян Галимьянович, доктор исторических наук
Янгиров Азат Вазирович, доктор экономических наук
Яруллин Рауль Рафаэлович, доктор экономических наук

Layout: Tyurina N.R. | Editor / Proofreader: Kireeva M.V.

Founder, Publisher and Editorial Board "Symbol of science":
450076, Ufa, st. M. Gafuri 27/2 | +7 347 299 41 99
<https://os-russia.com> | mail@os-russia.com

Signed print 18.11.2020
Format 60x90/8. | Volume 22.9. | Circulation 500.

Printed in the publishing department of LLC "Omega science"

The price of free. Distributed by subscription

All articles are reviewed. The point of view of edition not always coincides with the
point of view of authors of published articles.
Authors of the articles are fully liable for the content of articles and for the fact of their
publications. The founder, publisher and editorial Board shall not be liable to the authors
and/or third parties and/or organizations for any damage caused by the publication of the
article.

When you use and borrowing materials reference is obligatory.

Лончакова П. С. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ ДОШКОЛЬНИКОВ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ	177
--	-----

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

Галлямова Д.А., Байкова И.В. СОЦИАЛЬНЫЙ ДИССОНАНС ИЛИ ГАРМОНИЯ - ПОКОЛЕНИЯ X И Y В НЕФТЕГАЗОВОМ СЕКТОРЕ	182
--	-----

Радченко О.В. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА	184
---	-----

ПОЛИТИЧЕСКИЕ НАУКИ

Березовская А.Л. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРОЙ И СПОРТОМ	189
--	-----

Демидов А. В. ГЕОПОЛИТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАШМИРСКОЙ ПРОБЛЕМЫ	191
---	-----



СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

для реализации контрактов на осуществление проектных работ, закупку, строительство вкупе с недостатком компетентных специалистов во всех странах и по всем направлениям деятельности ставит под угрозу жизнеспособность будущих проектов в долгосрочной перспективе.

Таким образом, текучесть кадров, низкая удовлетворенность сотрудников трудом, отсутствие профессионального роста объявляются проблемами, которые должна решать служба по работе с персоналом. В реальности управление кадровым потенциалом - непосредственная компетенция линейного руководителя, а, следовательно, и один из ключевых элементов его подготовки. В компаниях, осознающих важность компетентности руководителей среднего и высшего звена в вопросах управления персоналом, тренинги и образование в области HR давно стали частью процесса профессиональной подготовки.

Список использованной литературы:

1. Исследование профессиональных устремлений, настроений и ожиданий от карьеры поколения Y в России "Поколение Y и рынок труда" - Hays plc 2014. HAYS, the Corporate and Sector H devices, Recruiting experts worldwide - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: // <http://www.hays.com/>
2. Социологический опрос сотрудников компаний НГК на территории России в 2013 г. Объем выборки 300 респондентов.
3. Bakhtizin R., Evtushenko E., Burenina I., Gaisina L., Sagitov S. Methodical approach to design of system of the logistic centers and wholesale warehouses at the regional level // Journal of Advanced Research in Law and Economics, 2016, 1(15): pp. 16 – 25, doi: 10.14505/jarle.v7.1(15).02
4. Козлова Ю.Б., Габдулхакова Р.Ф., Гареев Э.С. Интернет в системе связей с общественностью городов. В сб.: Актуальные проблемы связей с общественностью муниципальной власти в период реформирования системы местного самоуправления. Материалы Всероссийской научно-практической конференции – Уфа, 2008.

© Галлямова Д.А., Байкова И.В., 2020

УДК-36

Радченко О.В.

Преподаватель

ГБПОУ КК «Крымский технический колледж»

г. Крымск, Россия

МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Аннотация

Гостиничная индустрия является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Ключевые слова

Кемпински, управление, гостеприимство, команда, мотивация.

Международная гостиничная группа Kempinski является старейшим в мире объединением отелей класса «люкс», начало истории которого относится к 1897 году.

Сохраняя ведущие позиции на рынке бизнес-поездки, группа отелей Kempinski в ответ на постоянно повышающийся спрос вышла на мировой рынок путешествий для отдыха. В настоящее время в управлении компании находятся 15 курортов в разных странах мира, каждый из которых предлагает своим гостям, наряду с услугами роскошных спа-салонов, самый широкий спектр услуг для полноценного отдыха в условиях уникальной местности.

В 2020 году международная гостиничная сеть «Кемпински» отметила 117-летие. А самому бренду Кемпински почти 177 лет.

Сегодня «Кемпински» – это более 60 городских и клубных отелей в Европе, Азии, Африке и Южной Америке. При этом сеть ведет активную экспансию в Евразию, Африку, Китай и особенно на Ближний Восток: только за последнее время открылись или начали строиться более 44 отелей.

Я проходила стажировку в Гранд отеле Кемпински Геленджик, который расположен на мысе Толстый, живописной Геленджикской бухты. В отеле 380 номеров, в том числе 33 люкса и 70 номеров и люксов в бунгало. Роскошный лобби-бар «Атриум», «Фито-бар», а так же SPA-зона. В вечернее время работает Главный ресторан отеля - «Ривьера», бар «Азур» у бассейна, а в вечернее время можно встретить закат на террасе ресторана «Фьюжн» на 8 этаже здания отеля.

Генеральный управляющий отеля - Андраш Биро, который начал карьеру в сфере гостеприимства ещё в 2004 году в Венгрии (где и родился). К семье «Кемпински» Андраш присоединился в 2013 году: сначала проработал в отеле Kempinski Hotel Chongqing, а затем – Grand Kempinski Hotel Shanghai в Китае. С 2016 занимает пост генерального управляющего «Кемпински Гранд Отель Геленджик».

Особенности управления Андраша привели к развитию отеля в целом. С его приходом многое изменилось в лучшую сторону. Kempinski в Геленджике хотя и имеет пять звёзд, но с первых дней правления, Андраш сразу наметил изменения и доработку. Во-первых это пляжная зона, которая была полностью «перезагружена», можно сказать построена заново.

Из всех номеров отеля, в зависимости от расположения, открываются изумительные виды на море, Геленджикскую бухту, горы или парк реликтовых сосен. Андраш сделал так, чтобы пляж украшали видовые панорамы и он был комфортным для гостей.

Во-вторых, была улучшена гастрономическая карта. Добавилось разнообразие в меню панорамного ресторана «Фьюжн», «Ривьеры» и усовершенствовался концепт бара у бассейна «Азур».

Третьим пунктом изменений стал сервис и программы отдыха. Расширилась область детских развлечений и мероприятий. Не смотря на существующий уже детский клуб «Кемпински» появилась отдельная стойка регистрации для малышей. Ну и пятый сегмент – это SPA, который является одним из самых больших комплексов на юге России. Его территория располагается в отдельном двухэтажном здании и включает релаксационную и термальную зоны, крытый бассейн с гидромассажем, девять процедурных кабинетов и теннисные корты. В целом, после проработки всех этих пунктов Андраш вывел «Кемпински Гранд Отель Геленджик» на качественно новый уровень и сделал его одним из самых популярных и брендовых в стране.

Также отличительной особенностью менеджмента в отеле Кемпински является особенность взаимодействия всех служб и команды в целом.

Очень часто, в обязательном порядке, все сотрудники отеля, в рабочее время посещают семинары и тренинги, которые проводит специальная служба по работе с персоналом.

Мотивация персонала – это внутренний процесс, который очень сложно регулируется извне. Культуре гостеприимства научиться можно, но только в случае, когда у сотрудника есть желание, настрой и он открыт к получению большого объема новой информации. Мотивация возникает под влиянием окружения. Если вокруг позитивная атмосфера, положительные эмоции, то и настроение, и отношение к работе у сотрудников позитивное. Важно делиться со своими сотрудниками историями из своей профессиональной деятельности. На этих примерах они будут больше вовлекаться в работу, находить в ней радость, научатся гордиться своей способностью и умением помогать гостям.

Одним из главных качеств у сотрудников отеля Кемпински это соблюдение 7 ценностей: доброта, честность, хорошие манеры, улыбка, дружелюбие, страсть и внимание к тому, что делаешь. Обладая этими качествами, обязательно достигается успех и успех предприятия в целом.

Очень многое зависит от командной работы для успеха отеля и от того, кто управляет всей командой. На тренингах, один из которых проводил лично Андраш сотрудникам прививается культура гостеприимства, а именно, что команда «Кемпински» несёт личную ответственность за то, чтобы все гости получили богатые и неповторимые впечатления. В этом плане интуитивный сервис работает идеально.

Простая записка, заботливо оставленная сотрудниками на подушке и информирующая о погоде на завтра, меняет отношение гостей к индустрии гостеприимства. Услуга «Подготовка номера к ночи», когда сотрудники проявляют заботу, зашторивая окна, взбивая подушки, расправляют постель и оставляя сладкий комплимент, чтобы снились приятные сны. Если в номер заезжают взрослые с малышами, в комнате специально к их приезду подготавливается детская кроватка, халатик, тапочки, а также гипоаллергенные шампунь и пена для ванны совершенно бесплатно.

Из тренингов Андраша становится ясно, что проблема нынешнего поколения гостиничного бизнеса заключается в отсутствие инноваций. Всё строится на копировании, и возможность найти что-то действительно новое практически равна нулю. Последняя громкая революция в гостиничном бизнесе случилась 50 лет назад – в номерах появился первый мини-бар. Сегодня это нововведение кажется обыденным и даже слегка старомодным, но в свое время оно стало прорывом для индустрии. И команда Kempinski над созданием инноваций неустанно трудится, чтобы найти или адаптировать новые идеи для отеля.

Таким образом, только в отелях Kempinski была введена услуга «Lady in red» - это безусловный символ элегантности и гостеприимства отеля. Как правило это девушки (персонал подбирается на эту должность, предпочтительно, внешне похожих девушек).

Впервые «Lady in Red» появилась в 2009 году на собрании генеральных управляющих Kempinski в Женеве. На ней было красное платье от кутюр, сшитое по этому случаю. Она появилась под музыку Криса де Бурга "Lady in Red". Сейчас платья Lady in Red специально создаются для каждого отеля. Каждый образ выполнен в ярко-красном цвете, отражающем теплоту приема, классическую европейскую элегантность и страсть Kempinski в создании лучших условий для своих гостей.

У девушек Lady in Red свои задачи гостеприимства: «Важными качествами Lady in Red является искреннее желание помогать гостям, терпение, красота, обаяние, тактичность, индивидуальность. Lady in Red должна быть яркой личностью, способной поддержать разговор на любую тему, Lady in Red обучены как VIP, так и королевскому протоколу приема, обеспечивая исключительные условия для самых высокопоставленных гостей – от первого контакта в отеле Kempinski до отъезда. Lady In Red говорят, как минимум, на трех языках.

По любым вопросам можно всегда обратиться к «Леди в красном» – они готовы помочь в решении любых задач, связанных с планированием и организацией дневных мероприятий. Также, если сложилась конфликтная ситуация или нужно рассмотреть жалобы гостей, леди в красном всегда придут на помощь, найдут решение проблемы и сгладят все неприятные моменты. В Гранд отеле Kempinski Геленджик для Леди в красном существует даже специальная стойка размещения, где гостям всегда рады и окажут любую помощь.

Еще одной отличительной особенностью Гранд отеля Kempinski Геленджик является Консьерж-программы сервиса. Отели Kempinski придают особое значение «консьерж-сервису». Если во многих отельных сетях даже самого высокого уровня эти услуги идут как дополнительная опция, то в Kempinski они являются неотъемлемой частью сервиса, обеспечивают полноценное высококлассное обслуживание с учетом самых нестандартных потребностей и желаний, умение не только удовлетворить пожелания, но и превзойти ожидания каждого гостя. Все программы «Консьерж» отелей Kempinski можно разделить на несколько типов:

Бизнес-консьерж подойдет деловым людям и фирмам-клиентам и предлагает специальные скидки и многочисленные преимущества. Для улучшения эффективности данного сервиса отели Kempinski используют специальную систему KARIS, с помощью которой можно незамедлительно получить информацию о ценах и наличии свободных гостиничных номеров в любом отеле мира и забронировать номер.

Досуг-консьерж, предлагаемая в течение всего года в зависимости от сезона является совокупностью поощрений, отвечающих требованиям самых заядлых путешественников. Пакеты услуг предлагаются по всем категориям гостиничных номеров: от стандартных номеров до многокомнатных номеров-люкс, и включают в себя набор услуг на месте назначения, дополненные услугами консьерж-сервиса отеля.

«Личный консьерж» - это эксклюзивная программа для постоянных клиентов отелей Kempinski, предлагающая приглашенным к участию в ней гостям значительные преимущества, которыми участник программы может воспользоваться независимо от того, является ли он в данный момент гостем отеля.

«Конференц-консьерж» - обеспечивает быструю обработку запросов с предоставлением ответа в течение 24 часов. Новая программа предоставляет гибкие условия и комплексные услуги для групп из 10 и более участников мероприятия, а также предлагает средства обслуживания, обеспечивающие организацию мероприятий по индивидуальному плану.

В заключении хочется отметить, что гостиничная индустрия является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Список использованной литературы:

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства / М.В. Виноградова и др. - М.: Дашков и Ко, 2016. - 280 с.
2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела / С.А. Быстров. - М.: Форум, 2018. - 847 с.

© Радченко О.В., 2020



СОЗДАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО АРХИВА ПО НАПРАВЛЕНИЮ «НАУКИ О ЗЕМЛЕ И ЭНЕРГЕТИКА»

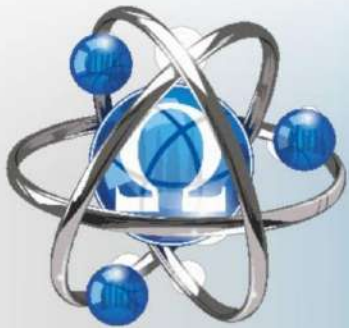
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации реализует проект по созданию электронного архива выпусков научных журналов и материалов научных мероприятий по тематическому направлению «Науки о Земле и энергетика».

В августе 2020 года компания ЛИТ «РЕСУРС XXI» начала реализацию проекта Минобрнауки России по разработке электронного тематического архива научных материалов. В данный момент активно выстраивается архитектура информационного ресурса для обеспечения удобства пользователей и возможности расширенного поиска информации. Ведутся переговоры с ведущими ВУЗами страны и научными организациями по наполнению архива материалами в различных форматах. В состав редакционной группы вошли ведущие научные эксперты и редакторы с многолетним опытом работы.

Электронный архив представляет собой информационный портал по направлению «Науки о Земле и энергетика». Главная цель создания архива – демонстрация достижений отечественной науки и вовлечение российского общества в изучение текущих и прошлых успехов российской науки. Собранные материалы, представленные публикациями, оригинальными фото- и видеоматериалами, уникальными интервью, статьями из научных журналов, отчетами, репортажами по тематическому направлению «Науки о Земле и энергетика», будут размещены в архиве и дополнительно освещены в социальных сетях. Также предполагается создание коллекции докладов научных мероприятий международного и всероссийского уровня.

В создаваемый электронный архив войдут более 120 выпусков научных журналов, содержащих 20 000 научных публикаций, более 50 научных мероприятий, в которых представлены доклады свыше 1 000 авторов, и более 300 видеозаписей. Архив будет размещен в открытом доступе с декабря 2020 года.

ООО «ЛИТ «РЕСУРС XXI», lit-resurs21.ru



OMEGA SCIENCE
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЦЕНТР
ИННОВАЦИОННЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ



СИМВОЛ НАУКИ

СВИДЕТЕЛЬСТВО О ПУБЛИКАЦИИ

Данное свидетельство подтверждает, что

РАДЧЕНКО ОЛЬГА ВЛАДИМИРОВНА

опубликовал (-а) статью на тему **«МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА»** в МЕЖДУНАРОДНОМ НАУЧНОМ ЖУРНАЛЕ «СИМВОЛ НАУКИ» (ISSN 2410-700X) в № 11-2020.

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникации под номером ПИ № ФС77-61596 от 30.04.2015г.

Размещение журнала в Научной электронной библиотеке eLibrary.ru по договору 153-03/2015 от 19 марта 2015г. Размещение журнала в "КиберЛенинке" по договору №32509-01 от 11 августа 2015г.

Научный руководитель МЦИИ "Omega science"
К.э.н., доцент



Сукиасян А.А.

