Содержание

Введение

1. Общая характеристика гостиничного предприятия

1.1 Название. Организационно-правовая форма

1.2 Схема организационной структуры гостиницы

1.3 Категория. Вместимость. Номерной фонд. Основные подразделения гостиницы

1.4 Информационное обеспечение деятельности

1.5 Влияние факторов внешней среды на работу гостиничного предприятия

2. Организация и технология уборочных работ

3. Организация бронирования, приема и размещения гостей

3.1 Состав и режим работы службы бронирования и службы приема и размещения

3.2 Виды бронирования, их характеристика

3.3 Письмо на бронирование. Документы на размещение гостей. Схема прибытия гостей в номер отеля. Характеристика цикла обслуживания гостя

3.4 Работа с ключами. Информационное обеспечение службы приема

3.5 Оценка эффективности управления персонала

4. Организация обслуживания гостей

4.1 Организация безопасности

4.2 Организация питания

4.3 Техническое обслуживание

4.4 Дополнительные услуги

4.5 Работа с жалобами

4.6 Мероприятия по улучшению качества обслуживания в гостинице

5. Предложения по улучшению хозяйственной деятельности гостиницы

Заключение

Список литературы

Приложения

Введение

С 22.02.2010 г. по 27.03.2010 г. я проходил квалификационную практику в гостинице г. Южно-Сахалинска ООО «Пасифик Плаза Сахалин», находящаяся по адресу Проспект Мира 172.

Целью прохождения практики является: ознакомление с профессией менеджер, сбор материалов и получение практических навыков.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п.

Гостиничное хозяйство – гостиницы и иные средства размещения, действующие в пределах туристского рынка, создающие и реализующие услуги размещения, а также предоставляющие по желанию клиентов комплекс дополнительных платных услуг и товаров.

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника.

Подготовка к написанию отчёта по практики предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и нюансами. Необходимо составить наиболее полное представление о предмете работы и хорошо ориентироваться в данном вопросе.

Основной целью работы явилось изучение гостиничной индустрии.

Исходя из темы и цели работы, я решал следующие задачи:

1. изучить основные и дополнительные услуги гостиницы;

2. изучить функции служащих гостиницы;

3. рассмотреть принципы интерьера гостиниц;

4. проанализировать уборку и чистку комнат;

5. изучить бронирование мест, прием и размещение гостей в гостинице.

1. Общая характеристика гостиничного предприятия

1.1 Название. Организационно-правовая форма

Полное название предприятия: Общество с ограниченной ответственностью «Пасифик Плаза Сахалин».

Сокращенное название предприятия: ООО «Пасифик Плаза Сахалин».

Целью деятельности является качественное и полное удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в услугах, а также получение прибыли.

Участники общества, внесшие вклады в уставный капитал общества не полностью, несут солидарную ответственность по его обязательствам в пределах стоимости неоплаченной части вклада каждого из участников общества.

ООО «Пасифик Плаза Сахалин» имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Гостиница «Пасифик Плаза Сахалин» удобно расположа в сердце Южно-Сахалинска, комфортабельные номера, великолепная кухня ресторанов Aromas Cafй и Valentine’s, бары Lounge 8 и Lobby Bar — все это сделало гостиницу одной из самых популярных в городе.

Гостиница находится по адресу: Проспект Мира 172, Южно-Сахалинск, Сахалинская область, Россия, 693000.

Гостиница «Пасифик Плаза Сахалин» хорошо оснащенa и оборудованa, удовлетворяя всем требованиям для проведения деловых встреч и банкетов. Гостиница может организовать проведение встреч с участием от 10 до 200 человек.

1.2 Схема организационной структуры гостиницы

**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР**

**служба приема**

***ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР***

***АДМИНИСТРАТИВНАЯ СЛУЖБА***

***ДИРЕКТОР ГОСТИНИЦЫ***

**инженерная служба**

**служба номерного фонда**

**служба безопасности**

**финансовая служба**

**служба питания**

телемеханик

менеджер по услугам

связной

Мастер по ремонту холодильного оборудования

заведующий хозяйственной частью

старший бухгалтер

горничная

дежурная по этажу

электрикк

старший администратор

сантехник

уборщица

прачка

Рисунок 1 Организационная структура орагнизации ООО «Пасифик Плаза Сахалин»

В гостинице к целевым функциям можно относиться:

Прием и размещение гостей;

Производство питание;

Продажу номеров;

Организацию деловых встреч и конференций.

Важной проблемой формирования структуры управления отелем является создание не только структуры в целом, но и ее органов управления:

Руководства;

Функциональной структуры;

Вспомогательной структуры.

Руководство высшего звена также принимает решение, какую систему расчетов с клиентами использовать на предприятии. Но часть этих вопросов может быть передана на рассмотрение нижестоящим звеньям управления, если на генерального директора возложено слишком много полномочий и обязанностей.

1.3 Категория. Вместимость. Номерной фонд. Основные подразделения гостиницы

ООО «Пасифик Плаза Сахалин» является 5\* гостиницей. ООО «Пасифик Плаза Сахалин» располагает 230 номерами, включая 33 номера категории "люкс". Интерьер номеров лучшей гостиницы Южно-Сахалинска выполнен в классическом стиле, из окон многих из них открывается великолепный вид. Гостиница предлагает следующие категории номеров:

- Номер «люкс»

- Номер «Делюкс»

- Номер «Джуниор Люкс»

- Номер «Принцесса Люкс»

Номера гостиницы оснащены:

Кровати King, Queen и Twin

Пуховые одеяла на всех кроватях, халаты и тапочки в каждом номере

Фен, высококачественные принадлежности для ванны и душа

Удобная зона для работы с широким столом и креслом, электронный замок с индивидуальным кодом, система климат-контроль

Мини-бар

Жидкокристаллические телевизоры с пультом дистанционного управления

Кабельное телевидение с новостями и развлекательными каналами

Платное и интерактивное телевидение

Международная телефонная связь с прямым набором

Телефоны с функциями подключения к конференциям, громкой связи и голосовой почты, высокоскоростной интернет

Основные подразделения гостиницы

1 ДИРЕКТОР

Директор без доверенности действует от имени предприятия в следующих случаях:

осуществляет оперативное руководство деятельностью предприятия;

имеет право первой подписи под финансовыми документами;

утверждает штатное расписание, заключает трудовые договора с работниками предприятия, применяет к этим работникам меры поощрения и налагает на них взыскания;

совершает сделки от имени предприятия;

открывает в банках счета предприятия;

планомерно требует от бухгалтерии отчетности о прибылях и издержках, а также дебиторскую и кредиторскую задолженности

издает приказы и дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками предприятия;

исполняет другие функции, необходимые для достижения целей деятельности предприятия и обеспечения его нормальной работы.

2 НОМЕРНОЙ ФОНД

Осуществляет бронирование номеров, гостеприимный прием гостей (чистый холл гостиницы, вежливое обращение с клиентами и ответы на все их вопросы, убранные номера) и др. Эта служба в свою очередь делиться на несколько частей, каждая из которых решает определенные задачи.

Основными ее задачами являются:

регистрация гостей и распределение номеров;

ведение реестра состояния номеров;

хранение ключей; оформление выездов;

ведение счета гостя; координация работы горничных;

предоставление гостям различной информации, в частности по работе гостиницы.

3 РЕСТОРАН, БАР

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо, к какому типу данное предприятие питания относится. Большую роль при этом играет профессионализм метрдотелей и официантов, находящихся в непосредственном контакте с клиентами.

Барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах могут также готовиться напитки для их употребления в ресторане.

4 БУХГАЛТЕРИЯ

Бухгалтерия документально оформляет совершаемые хозяйственные операции на предприятии: снабжение, приобретение товаров, сырья, материалов, расчетные операции с поставщиками, транспортными организациями, бюджетом, составляет калькуляцию произведенной продукции, проводит инвентаризацию, начисляет заработную плату и налоги, ведет отчетность предприятия.

5 ОТДЕЛ БЕЗОПАСНОСТИ

Служба безопасности выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов.

1.4 Информационное обеспечение деятельности

Осенью 2003 года вступила в действие Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. (Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. № 197 « Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения»).

Классификация гостиниц по этой системе является добровольной (согласно федеральному закону от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»). Это значит, что каждый сам выбирает нормативное поле деятельности (отечественную классификацию, международную или несколько систем), но соблюдение добровольно выбранных нормативов обязательно.

Система имеет государственный статус.

Отличие классификации от сертификации в том, что:

классификация состоит из двух этапов: оценки соответствия требованиям какого-то нормативного документа и затеем присвоения категории;

в сертификации присутствует только оценка соответствия требованиям того или иного нормативного документа.

Главное, что теперь сертификат выдает Министерство.

Помимо этого выдается знак соответствия - табличка, которая вешается на здание.

Таким образом, государство в лице министерства несет ответственность за звезды, присвоенные гостиницам.

В связи с этим Система имеет статус государственной.

Новая система классификации предусматривает осмотр всех номеров. И категория гостинице в целом присваивается по самому плохому номеру. Гостиница может заявлять о том или ином количестве звёзд только в том случае, если все её номера соответствуют этой категории.

1.5 Влияние факторов внешней среды на работу гостиничного предприятия

В настоящее время на рынке гостиничного бизнеса наблюдается значительное повышение спроса на данный вид услуг, особенно, на номера, располагающие максимально комфортными условиями проживания.

При этом услуги фирм-конкурентов в данном виде бизнеса ориентированы, в основном, на удовлетворение спроса потребителей, имеющих средний уровень доходов и нуждающихся в недорогих номерах со средним уровнем комфорта и предлагаемых услуг.

Потребность в комфортабельных номерах с повышенным уровнем обслуживания в настоящее время обеспечивают лишь три городские гостиницы:

отель – гостиница "Центральная" категории 4\*\*\*\*,

гостиница "Престиж" категории 4\*\*\*\*,

гостиница "Югор" категории 5\*\*\*\*\*.

Указанные фирмы могут рассматриваться в качестве основных конкурентов нашей гостиницы, входящей в комплекс досугового центра. При этом следует отметить существенные стороны данных конкурентов: отель "Центральная" расположена в центре города вблизи от основной системы транспортных коммуникаций, правительственных учреждений, что повышает доступ клиентов. Но гостиница «Югор» находится в живописном районе города.

В гостинице «Престиж», расположенной не далеко от центра находится ресторан «Relax», расположенный на первом этаже стороны, имеет основной зал вместимостью до 500 мест (700м2), и банкетный зал (214м2), вмещающие 100 и 25 человек соответственно. Это самый большой ресторан в городе, с современным интерьером. Именно в ресторане "Relax" чаще всего проходят правительственные приемы и торжества.

Таким образом, в настоящее время в г. Южно-Сахалинске три гостиницы высокого класса, которые могли бы достойным образом удовлетворить потребности зарубежных и российских бизнесменов.

Основная часть клиентов гостиниц составляют бизнес - клиенты, приезжающие в город с деловыми и профессиональными целям – 66% в 2009 году (2008г. – 55,9%), далее следует досуг и отдых – 14,5% в 2009 г. (2008 г. – 14,1%), прочие – 21,7% в 2009 г. (2008 г. - 29,5%), лечение – 0,8% в 2009 г. (2008 г. - 0,5%).

За последние годы на фоне положительной динамики въездного потока в целом происходило постепенное увеличение сроков пребывания гостей в городских средствах размещения – с 2,1 ночевок в 2005 году до 2,4 в 2009 году. Подобные сроки пребывания в гостиницах характерны, в первую очередь, для посетителей, прибывающих с профессиональными целями.

Уровень загрузки, по данным статистики, в 2009 году снизился по сравнению с 2008 годом, и составил 46% (среднероссийский и европейский показатели заполняемости составляют 33% и 50% соответственно).

Снижение загрузки связано с:

неполнотой учета всех средств размещения органами статистики;

размещением части туристов в частном секторе (по данным маркетинговых исследований, проведенных в 2009 году, неучтенный (теневой) рынок услуг по размещению – «съемные» квартиры и коттеджи – составляет не менее 40% от объема услуг, предоставляемого гостиницами);

ростом цен на гостиничные услуги (в течение всех послекризисных лет средние цены продаж номеров в гостиницах постоянно увеличивались. Только за 2009 год по сравнению с 2008 годом цены на проживание возросли на 33,92%).

2. Организация и технология уборочных работ

В гостинице уборка помещений производится практически круглые сутки. Помещения общего пользования убираются ночью и ранним утром, номера, как правило, убираются утром и в первую половину дня.

Обеспечение необходимого уровня чистоты и гигиены в гостинице, одно из самых ответственных мероприятий в области клининговых работ. Чтобы справиться с соответствующим объёмом работ необходимо участие нескольких уборочных служб различной специализации. Качество уборки гостиниц зависит как от профессионализма этих служб, так и от организации взаимодействия между ними. Процесс организации уборки осложняется ещё и тем, что в отличие от любого офисного здания, жизнь в гостинице не замирает по достижении часа «Х», когда все сотрудники и посетители покидают здание, и уборочные службы могут приступить к работе, координируя свою деятельность только внутри собственного коллектива. Главными контролёрами качества уборки помещений в гостиницах являются постояльцы. Захотят ли они ещё раз остановиться в этой гостинице или нет во многом зависит от чистоты всего, что их окружает. Пребывание в гостинице достаточно дорогостоящее, для многих - стрессовое. Человек, выплачивая изрядную сумму за номер, рассчитывает на уют и комфорт, которые недостижимы без такого важно элемента гостиничного сервиса как профессиональная уборка. Недочёты в работе любой из уборочных служб могут привести к потере репутации. Для достижения высоких стандартов чистоты и гигиены необходимо, в первую очередь, привлечение профессионалов, как менеджеров, так и горничных и уборщиков высокой квалификации. Для клининговой службы уборка и поддержание чистоты в гостиничных помещениях - это показатель уровня профессионализма, поскольку приходится координировать и использовать большое количество разнообразных работ, связанных с уборкой, защитой и уходом.

Достижение высоких результатов в клининге невозможно без применения высококачественного и современного оборудования, инвентаря и химических средств. Имеет огромное значение то, насколько хорошо сотрудники компании-поставщика клининговых услуг и/или технологий разбираются в вопросах уборки и способны ли они помочь правильно выбрать необходимые средства и методы, научить грамотному их использованию.

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

1) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;

2) протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а так же в наличии полной выкладки предметов сангигиены.

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки, данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно.

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;

- промежуточная уборка;

- уборка номера после выезда гостя;

- генеральная уборка;

- вечерняя подготовка номера.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

3. Организация бронирования, приема и размещения гостей

3.1 Состав и режим работы службы бронирования и службы приема и размещения

Служба бронирования. Она выполняет следующие функции:

прием заявок на гостиничные места и их обработка;

подготовка необходимых документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Как правило, более половины всех клиентов гостиниц перед приездом предварительно бронируют номера. Процедура бронирования осуществляется по телефону, через коммерческих представителей гостиницы (турагентов и туроператоров), по почте, телексу, факсу, электронной почте, с помощью глобальных систем бронирования (GDS).

Службу приема и размещения часто называют «сердцем» или «нервным центром» отеля. С этой службой гость контактирует больше всего, туда он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице.

К важнейшим функциям службы приема относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещение. Сотрудник службы приема является после швейцара, стоящего у входа, практически первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость. От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро выполнят необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В этой связи к службе приема предъявляются следующие требования:

служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (Reseption);

стойка портье должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять их ждать. Следует помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

При размещении необходимо еще раз согласовать условия предварительного бронирования (категорию номера, наличие удобств, вид из окна, цену). Если гостю нужно заполнить анкету, следует сделать эту процедуру наименее неприятной. К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и осуществление расчетов с клиентами.

До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице.

Одна из функций службы приема - ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном его приезде эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом превосходить предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях эту работу выполняют с помощью компьютерной техники, позволяющей создать обширный банк данных о клиентах.

3.2 Виды бронирования, их характеристика. Документальное оформление бронирования

В своей деятельности гостиница использует гарантированное бронирование услуг размещения, которое предполагает ответственность гостиницы за сохранение свободного номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия. В свою очередь гость берет на себя обязательство оплаты зарезервированного номера даже в случае его неиспользования, если не была осуществлена процедура отмены брони.

Обычно гарантированное бронирование обеспечивается после предоплаты услуг размещения, которая осуществляется следующими способами:

полная предварительная оплата услуг;

оплата услуг кредитной картой (гостиница блокирует на банковском счете гостя определенный депозит, обычно в размере оплаты за одну ночь пребывания);

авансовый депозит, предполагающий внесение клиентом определенного размера денежных средств (стоимость одних суток проживания) перед своим пребыванием;

гарантия туристских агентов. В данном случае гарантом бронирования выступает туристское агентство, которое в случае срыва брони несет ответственность за покрытие расходов;

туристский ваучер, который свидетельствует о предоплате клиентом услуг размещения турагенству.

3.3 Письмо на бронирование. Документы на размещение гостей. Схема прибытия гостей в номер отеля. Характеристика цикла обслуживания гостя

Служба бронирования гостиницы работает круглосуточно.

Забронировать номер в гостинице можно:

а) отправив заявку по факсу

б) отправив письмо-заявку по e-mail

в) позвонив по телефону

г) заполнив форму он-лайн бронирования на сайте

д) обратившись непосредственно в службу бронирования или в службу размещения гостиницы.

Бронирование 5 и более номеров для юридических лиц осуществляется на основании письма-заявки, заверенного руководителем предприятия, главным бухгалтером, скрепленным печатью предприятия с обязательством по оплате за проживание и оплате стоимости бронирования (при заказе номеров для заезда до часа регистрации – 14.00) в случае неприбытия или опоздания гостей.

При бронировании 10 и более номеров обязательно заключение типового корпоративного договора.

Номер считается забронированным после подтверждения заявки менеджером службы бронирования с указанием регистрационного номера брони.

Подтверждение письменных заявок, полученных по факсу, e-mail, с помощью он-лайн бронирования с сайта отеля или лично от представителя фирмы, осуществляется в течение рабочего времени службы бронирования, и не позднее 24 часов с момента получения заявки.

Заявка должна содержать следующие сведения:

дата и время прибытия

дата и время отъезда

категория номера (или стоимость номера в сутки)

количество номеров (мест)

ФИО гостей

наименование организации, адрес, телефон, факс, e-mail – для юридических лиц

банковские реквизиты - в случае безналичного расчета

ФИО контактного лица, его телефон, e-mail

дополнительные пожелания

Иностранный гражданин для размещения в гостинице должен иметь национальный загранпаспорт и визу.

В России с 1 ноября 2002 года иностранным гражданам при пересечении границы предлагают заполнить МИГРАЦИОННУЮ КАРТУ, в которой делаются все отметки о передвижении этих граждан по территории России. Без миграционной карты регистрация в гостинице невозможна.

Загранпаспорта иностранных туристов на территории России подлежат регистрации в трёхдневный срок по месту их первоначального пребывания.

Отметку о регистрации пребывания в России делают на оборотной стороне листа национального паспорта туриста, на котором вклеена виза, в первом пункте пребывания и на весь срок.

Паспорт и виза, взятые для регистрации, должны быть возвращены гостю в течение 24 часов. Взамен выдаётся расписка.

При расселении иностранных туристов следует учитывать их национальные особенности и традиции.

3.4 Работа с ключами. Информационное обеспечение службы приема

Гостиница присваивает счету гостя уникальный шифр. В компьютеризованном отеле этот шифр счета присваивают во время заселения. Шифр присваивается раньше в случае оплаты авансом. Шифр передается в автоматизированную картотеку только когда известны номер комнаты и имя гостя. Обычно процедура регистрации осуществляется быстро. Гость указывает в регистрационной карте свой адрес, имя, подписывает ее, а портье указывает даты прибытия и отъезда, номер, цену и свой персональный код. Однако, даже учитывая, что руководители стремятся ускорить этот процесс, в регистрационных картах указывается много дополнительной информации. Во время регистрации одновременно происходит множество событий: проверяется наличие брони; гость приветствуется; определяются или переоцениваются потребности гостя; проводится небольшая беседа; портье предлагает гостю дополнительные услуги; проверяется личность гостя, уточняется правильная запись имени и адреса; согласуется ожидаемая дата отъезда; заполняется регистрационная карта; проверяется кредитная карточка.

Всякий раз, когда это возможно, а это возможно чаще, чем осуществляется, портье должен попытаться продать гостю более дорогой номер. Это очень важно для доходов номерного фонда.

3.5 Оценка эффективности управления персонала

С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием. Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей).

В связи с важностью первых впечатлений клиентов о гостинице на персонал службы обслуживания возлагается особая ответственность. Как правило, первыми встречают гостей швейцары, которые стоят у входа в гостиницу. Они должны поприветствовать гостей, помочь им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, имеющихся в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), о месте расположения гостиницы и ее окрестностях.

Сопровождением гостей в номера, а также доставкой багажа занимаются коридорные. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию по имеющимся в гостинице услугам: наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, химчистки, бассейна, спортзалов и т.д. По прибытии в номер коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться: объяснить (и одновременно проверить исправность), что и как работает (освещение, радио- и ТВ-приемники, кондиционеры, телефон, мини-бар и т.д.). Если у гостя не возникло дополнительных вопросов, коридорный должен вежливо попрощаться и покинуть номер.

4. Организация обслуживания гостей

4.1 Организация безопасности

Гостиничное предприятие, в соответствии со статьей 925 ГК РФ отвечает за сохранность вещей потребителя, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

Пожаробезопасность. Номенклатура требований и показателей по обеспечению безопасности туристов от воздействия данного фактора риска и методы их проверки - в соответствии с ГОСТ 12.1.004. Эксплуатацию объектов обслуживания необходимо осуществлять в строгом соответствии с требованиями утвержденных нормативных документов.

Биологические факторы Воздействие данных факторов риска на туристов предупреждается:

соблюдением установленных санитарных норм и правил обслуживания;

применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;

использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т.ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);

проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала.

Психофизиологические факторы риска: физические и нервно- психические перегрузки. Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска достигается:

рациональным построением программы обслуживания туристов, графиков перемещения по маршруту, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей).

Пожарная безопасность. Гостиница соответствует требованиям пожарной безопасности по ППБ 01 и имеет сертификат пожарной безопасности.

Пожарная безопасность гостиницы обеспечивается системами предотвращения пожара и противопожарной защиты, в том числе организационно-техническими мероприятиями.

Системы пожарной безопасности характеризуется уровнем обеспечения пожарной безопасности людей и материальных ценностей, а также экономическими критериями эффективности этих систем для материальных ценностей, с учетом всех стадий жизненного цикла объектов и выполнять одну из следующих задач:

исключать возникновение пожара;

обеспечивать пожарную безопасность людей;

обеспечивать пожарную безопасность материальных ценностей;

обеспечивать пожарную безопасность людей и материальных ценностей одновременно.

4.2 Организация питания

Ресторан Valentine’s в оригинальном виде воплотил лучшие тенденции русской, европейской и азиатской кухни. Элегантная атмосфера, изысканное меню и разнообразие винной карты сделают вечер незабываемым.

Роскошный завтрак, деловой обед или романтический ужин – здесь всегда ждут безупречный сервис и изысканная атмосфера. В послеобеденное время можно прикоснуться к таинству чаепития.

07:00-23:30 ежедневно

Бар «Кранцлер». Уютный и современный бар предлагает широкий выбор легких закусок, коктейлей и других напитков. Прекрасное место для отдыха и встреч с друзьями. С наступлением лета открывается терраса на 8-м этаже с великолепным панорамным видом на горы и барбекью на свежем воздухе.

Будни с 8:00 до 03:00 ночи

Выходные с 10:00 до 03:00 ночи

4.3 Техническое обслуживание

Технологию производства услуги размещения гостей можно представить в виде схемы

Схема технологического цикла обслуживания гостей

Организация отъезда туристов (проводы)

Прием и оформление заявки (офис)

Предоставление услуг размещения

(информирование)

На первом этапе происходит оформление путёвки (заявки, оплата услуг).

Менеджер показывает фотографии, уточняет время заезда, сроки пребывания, проводит инструктаж по технике безопасности и оговаривается предоставления дополнительных услуг.

На втором этапе по прибытию служба размещения размещает посетителей в номера согласно путевке и регистрирует в книге учёта посетителей. При необходимости определяет место стоянки автомобилей. Так же предоставляют дополнительные услуги.

На третьем этапе происходит процесс организации отъезда туристов. Выдается необходимая и дополнительная информация о туре.

4.4 Дополнительные услуги

Гостиница предлагает гостям следующие услуги:

Круглосуточный прием и размещение гостей

Ресторан (Большой выбор закусок и широкий ассортиментов напитков. Музыка, танцы, караоке

Бар (Непринужденная обстановка для общения с друзьями)

Круглосуточная охрана

Круглосуточный обмен валют и банкомат

Круглосуточное обслуживание номеров

Услуги экспресс-почты DHL

Тренажерный зал

Сауна

Гостям по их желанию предоставляется полный пансион (завтрак, обед и ужин). Завтрак входит в стоимость проживания. Время завтрака, обеда и ужина постоялец выбирает сам. В любое время можно заказать кофе, чай, напитки, холодные закуски.

Несомненным достоинством гостиницы является уникальная кухня, включающая старинные и современные блюда, отличающиеся разнообразием и богатством вкусовых ощущений.

4.5 Работа с жалобами

Благодаря применению информационных технологий гостинице удается зарегистрировать каждую жалобу клиента и превратить ее в стимул дальнейшего повышения качества сервиса, а также избежать чрезмерного учащения гарантийных случаев.

Жалобы регистрируются централизованно в корпоративной гостиничной сети, так что руководство гостиницы получает возможность проанализировать их и выявить причины, порождающие недовольство клиентов. Благодаря этой схеме очень быстро выявляются повторные жалобы на один и тот же недостаток, имеющий место в гостинице, - например, на недружелюбное отношение персонала бюро регистрации или на плохую уборку в номерах. В таком случае немедленно проводится работа с менеджерами, в чьей компетенции находятся эти слабые места. Благодаря электронной программе компания получает возможность индивидуализировать обслуживание каждого постояльца. Сотрудник отеля, агент туристического бюро или сотрудник центра бронирования номеров могут получить сведения о предпочтениях конкретного клиента и учесть их.

4.6 Мероприятия по улучшению качества обслуживания в гостинице

Успех современного предприятия целиком зависит от наличия клиентов, поэтому руководители гостиницы ориентируется на потребности, пожелания и вкусы клиентов и работает по принципу – «Клиент всегда прав». Поэтому работники предприятия умело предлагают потребителю выгоду, которую он получит от услуги, соблюдают культуру и этику поведения с клиентом, создают выгодные условия для приобретения услуги.

Главная задача сервисной деятельности в является ориентация на спрос услуг, определяемых клиентом.

В первую очередь она подразумевает знание потребностей клиента, от которого зависит спрос на услуги.

Процесс ведения сервисной деятельности гостиницы состоит из:

Исследование рынка и услуги самого предприятия, изучение спроса, сбыта и послепродажное обслуживание;

Развитие рыночных сегментов, кто является потребителем услуг, каких услуг;

Анализ реализуемых услуг, величины прибыли по месяцам.

Менеджер всегда помогает клиентам с выбором номера, соблюдает вежливость, тактичность и не оставляет без внимания их претензии. Умеет правильно общаться как с клиентами, так и с коллегами. Свободно ориентируется в огромных объемах информации. Ему присущи такие качества, как коммуникативность, высокая эрудиция, любознательность, чувство юмора.

Политика предприятия направлена на реализацию следующих основных задач:

удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики;

непрерывное повышение качества услуги;

эффективность предоставления услуги.

5. Предложения по улучшению хозяйственной деятельности гостиницы



Данная схема показывает, что для увеличения прибыли на предприятии ООО «Пасифик Плаза Сахалин» будут разработаны следующие мероприятия:

введение в штат маркетолога,

разработка экскурсионной программы,

повышение квалификации работников предприятия

Заключение

В период практики я узнал много нового в области гостиничной индустрии, выполнил программу в полном объёме, прошёл квалифицированную практику и ознакомился с работой всех служб гостиницы. С интересом и ответственность подходил к работе всех служб гостиничного сервиса. Участвовал в общественной жизни предприятия.

Выполнил программу практики на отлично.

В заключение моей работы я пришёл к следующим выводам.

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

Гостиницы обладают следующими признаками:

состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;

предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;

сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;

не входят в категорию специализированных заведений;

ориентированы на свой сегмент путешественников;

могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи).

Список литературы

1. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М., 2002 г.
2. Алешина И. Корпоративный имидж // Маркетинг, 2003, №1. - С.50 – 54.
3. Апатовская Т. Брендинг в индустрии гостеприимства как метод конкурентной борьбы малых гостиниц с глобальными цепочками // Бренд-менеджмент, 2009, №3.
4. Блинов А. Роль внутреннего имиджа корпорации // Маркетинг, 2008, №4. - С. 100 – 105.
5. Блинов А.О., Захаров В.Я. Имидж организации как фактор ее конкурентоспособности // Менеджмент в России и за рубежом, 2009, №4.
6. Джи Б. Имидж фирмы: планирование, формирование, продвижение – М.: «Центр», 2005.
7. Дойль П. Маркетинг, ориентированный на стоимость. – СПб.: Питер, 2005.
8. Дойль Питер. Менеджмент: стратегия и тактика: Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2006. - 560 с.
9. Дымший М.Н. Манипулирование покупателем/ М.Н. Дымшиц. – М.: Омега-Л, 2004.
10. Зубков В. Кибернетический подход как методология улучшения качества и конкурентоспособности продукции// Стандарты и качество. – 2004. – № 2. – С. 64–67.
11. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М., 2002 г.
12. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2002 г.
13. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризма. – Минск, 2004.
14. Квартальнов В. А., Колесник Н. В. Менеджмент иностранного туризма. - М.: ПРИОР, 2006.
15. Каверина Т.П., Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М., 2002 г.
16. Кирпищикова О. Метод семантического дифференциала как один из способов изучения имиджа торговой организации // Маркетинговое образование, №4, 2004 г.
17. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: ИНФРА-М, 2004.
18. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах 2007 г. - 304с.
19. Сенин В.С. Oрганизация международного туризма. – М., 2003 г.
20. Ульянов В.А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства. - М.: ИНФРА-М, 2004.
21. Шкардун В. Позитивный имидж фирмы как база эффективного брендинга // Бренд-менеджмент, 2003, №4.
22. Организация и управление гостиничным бизнесом. Учебник / под ред. Лесника А. Л., Мацицкого И. П., Чернышева А. В. – М: БЕК, 2005.
23. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник / под ред. Чудновского А. Д. М. - М.: ИНФРА-М, 2006.
24. Туристские фирмы и гостиницы: Нормативное регулирование деятельности. - М.: ИНФРА-М, 2004.

Приложение 1

Должностная инструкция Горничной

I. Общие положения:

1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность Горничной

1.2. Горничная назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом руководителя

1.3. Горничная должна знать:

- "Правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах";

- правила техники безопасности;

- устройство электропылесосов и электрополотеров;

- места расположения местной запорной арматуры.

II. Функциональные обязанности:

2.1. Горничная осуществляет следующие виды работ:

- Уборку и содержание в чистоте жилых номеров гостиниц, общежитий, санузлов и других закрепленных помещений.

- Смену постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего.

При продолжительном проживании - уборку постелей в сроки, предусмотренные "Правилами пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах".

- Приемку белья от проживающих при выезде из номеров.

При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими - сообщение старшей горничной или дежурному по этажу.

- Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения.

- Соблюдение правил техники безопасности.

III. Права:

Горничная имеет право:

3.1. Получать от работников предприятия информацию, необходимую для осуществления своей деятельности.

3.2. Представлять на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по вопросам своей деятельности.

IV. Ответственность:

Горничная несет ответственность за:

4.1. Невыполнение или ненадлежащее выполнение своих функциональных обязанностей.

4.2. Недостоверную информацию о состоянии выполнения своих должностных обязанностей.

4.3. Невыполнение приказов, распоряжений и поручений Генерального директора организации и непосредственного руководителя.

4.4. Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности организации и ее работникам.

4.5. Несоблюдение трудовой и исполнительской дисциплины.

5. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

5.1. Режим работы Горничной определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в организации.

Приложение 2

Должностная инструкция администратора Службы приема и размещения

I. Общие положения:

1. Администратор Службы приема и размещения (далее администратор) гостиницы относится к категории специалистов.

2. На должность администратора назначается лицо, имеющее специальную профессиональную подготовку (специальные курсы или специальное профессиональное образование), стаж работы не менее – 1 года в должности не ниже младшего администратора, свободное владение одним или (желательно) несколькими иностранными языками (английским, французским, немецким, испанским), грамотная русская речь и письмо.

Основными функциями администратора гостиницы являются встреча и регистрация гостей, их расселение, учет дополнительных расходов, связанных с проживанием, производство расчетов (включая составление счетов за дополнительные услуги гостиницы), а также выполнение иных административных обязанностей, связанных с деятельностью Службы приема и размещения.

3. для работы в данном качестве администратор должен:

3.1. знать основы культуры межличностного общения.

Владеть профессиональной лексикой и терминологией. Иметь базовый словарный запас по тематике гостиничного дела.

Владеть иностранным языком (на «разговорном» уровне, одним или несколькими)

3.2. знать структуру и планировку гостиницы.

Владеть оборудованием, используемым в повседневной работе гостиницы (Службы приема и размещения, а также компьютерными программами, используемыми в локальной сети гостиницы).

3.3. знать протокол, его различные особенности (в зависимости от уровня и специфики гостей, групп гостей) и владеть приемами этикета.

3.4. неукоснительно соблюдать:

- Стандарты качества обслуживания;

- Стандарты внешнего вида;

II. Должностные обязанности:

Администратор гостиницы непосредственно реализует:

- подготовку и работы по встрече и проводам гостей

- встречу и приветствие гостей

- размещение гостей по номерам

- поддержку и ведение информационной базы данных Службы приема и размещения

- прием оплаты за услуги гостиницы

- инструктаж работников Служб гостиницы (при необходимости)

- оказание помощи работникам гостиницы в разрешении возникающих в ходе работы проблем

- управление конфликтными ситуациями (в случае их возникновения)

- планирование времени смены

- организацию и проведение деловых переговоров

- взаимодействие всех Служб гостиницы

- заботу о гостях

III. Права:

1. Администратор вправе:

- требовать от непосредственного руководителя указаний по проведению мероприятий по санитарной обработке помещений, полной или частичной замены оборудования и оснащения в случаях несоответствия их нормам гигиены и производственной санитарии, техническим требованиям работы и не позволяющих оказывать услуги гостям с максимальной эффективностью, а также в экстремальных случаях

- требовать от непосредственного руководителя подмены в случае плохого самочувствия или сильной усталости

- требовать от непосредственного руководителя и представителей Службы безопасности гостиницы защиты от неправомерных действий гостя (посетителя)

2. Администратор имеет право на кратковременный отдых в течение рабочего дня. Отдых предоставляется в специально отведенном помещении

3. Администратор не имеет права:

- отказаться обслуживать гостя (посетителя) в силу личной неприязни или иных причин

- проявлять равнодушие к просьбам – игнорировать посетителей (гостей)

- вести себя оскорбительно (вызывающе) по отношению к гостям/посетителям

- преднамеренно наносить ущерб имуществу гостей и причинять моральный вред посетителям и гостям гостиницы

IV. Ответственность:

Администратор гостиницы несет ответственность:

1. за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей

2. за причинение материального ущерба – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ

3. за соблюдение требований и норм охраны труда и техники безопасности на рабочем месте в порядке, установленном законодательством (дисциплинарную, административную, гражданскую, уголовную)

4. за четкое и быстрое обслуживание посетителя и гостя, своевременное и четкое ведение баз данных, учет пожеланий гостей, производства полного и окончательного расчета, отсутствие жалоб – претензий гостей на услуги и персонал гостиницы

5. Непосредственно администратор отвечает за:

- работу оборудования на стойке Службы

- производство расчетов с гостями, планирование расчетов, своевременный возврат денег, размен (обмен денег и обналичивание чеков)

- своевременное принятие соответствующих мер к гостям, не расплатившимся по счетам

- соблюдение персоналом гостиницы Стандартов качества обслуживания

- введение достоверной информации о предстоящих заездах и выездах, о наличии мест в гостинице, о размещении гостей, ввод данных о выезде (въезде, текущую работу с клиентом, а также резервирование)

- сохранность документов, удостоверяющих личность гостей

- контроль организации хранения ценностей

- контроль принятия мер по заявлениям и жалобам гостей и информирование гостей о принятых мерах

- организацию и четкие действия в случае необходимости оказания первой помощи гостям (посетителям) гостиницы, при возникновении чрезвычайных и экстренных ситуаций

- ведение записей о незавершенной работе, записей ожидаемых заселений и отъездов, передачи срочных (важных) сообщений, особых происшествий или проблем

- передачу дел в конце смены

- планирование рабочего времени, связанное с конкретными задачами в различных условиях, анализ эффективного использования рабочего времени, внесение предложений по наиболее полному и эффективному его использованию

V. Заключительные положения:

1. Настоящая должностная инструкция составлена в двух экземплярах, один из которых хранится в гостинице, другой – у работника

2. Обязанности, права и ответственность администратора гостиницы могут быть уточнены в соответствии с изменением структуры, задач и функций гостиницы

3. Изменения и дополнения в настоящую должностную инструкцию вносятся приказом генерального директора гостиницы с ознакомлением работника не менее чем за два календарных месяца под личную роспись

Дневник практики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Краткое описание выполненных работ | Оценка и подпись руководителя практики |
| 22.02.10 | Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса. Изучение правила внутреннего распорядка в гостинице. |  |
| 23.02.10 | Изучение инструктажа по технике безопасности и пожаробезопасности. |  |
| 24.02.10 | Санитарно - гигиенические и противоэпидемиологические правила. |  |
| 25.02.10 | Санитарное содержание номеров. |  |
| 26.02.10 | Уборочная работа. |  |
| 26.02.10 | Изучение правил по расстановки мебели. |  |
| 01.03.10 | Анализ инвентаря гостиницы. |  |
| 02.03.10 | Выполнение работы, связанные с комплектацией, маркировкой, учётом, хранение, эксплуатацией и списанием постельных принадлежностей. |  |
| 03.03.10 | Правила предоставления услуг в гостинице. Дополнительные (платные) услуги. |  |
| 04.03.10 | Приём заказов услуг. |  |
| 05.03.10 | Выполнение обязанности младшего обслуживающего персонала служб эксплуатации номерного фонда, приема и размещения. |  |
| 09.03.10 | Поэтажная служба. |  |
| 10.03.10 | Работа портье. |  |
| 11.03.10 | Организация выезда проживающих. |  |
| 12.03.10 | Контроль за готовностью номеров к заселению. |  |
| 15.03.10 | Реклама и её размещение в гостинице. |  |
| 16.03.10 | Занесение сведений об освободившихся номеров в компьютер. |  |
| 17.03.10 | Проверка наличия и сохранности предметов оборудования и оснащение номеров. |  |
| 18.03.10 | Участие в инвентаризации материального имущества. |  |
| 19.03.10 | Предоставление информации. |  |
| 22.03.10 | Оформление рабочей документацией. |  |
| 23.03.10 | Уборочная работа. Мусор. |  |
| 24.03.10 | Поэтажная служба. |  |
| 25.03.10 | Обслуживание туристов. |  |
| 26.03.10 | Обслуживание туристов. |  |