

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ**

*Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело*

Исполнитель:
Сорокина Кристина
Александровна,
студентка группы БГ-41

«__» _____ 2017 г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма и
гостеприимства
_____ А.И. Фишелева

«__» _____ 2017г.

Научный руководитель:
Е.Г. Радыгина,
канд. пед. наук, доцент

«__» _____ 2017г.

Екатеринбург 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 3 |
| ГЛАВА 1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ | |
| ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ | 6 |
| 1.1. Структура и функции службы приема и размещения..... | 6 |
| 1.2. Методы совершенствования деятельности службы приема и размещения..... | 15 |
| ГЛАВА 2.ПРОГРАММА ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ РАБОТЫ | |
| СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ОТЕЛЕ «TENET» . | 26 |
| 2.1. Характеристика деятельности службы приема и размещения в отеле «TENET»..... | 26 |
| 2.2. Содержание программы по совершенствованию деятельности персонала службы приема и размещения | 37 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 45 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ | 46 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Анкета «Оценка потребностей персонала в совершенствовании деятельности службы приема и размещения»..... | 49 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.... | 50 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Производственный план..... | 51 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Матрица ответственности..... | 53 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Профессиональные требования к сотрудникам службы приема и размещения..... | 54 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 6. Аттестационный лист для сотрудников службы приема и размещения отеля «TENET»..... | 58 |

ВВЕДЕНИЕ

Интерес к индустрии гостеприимства с каждым годом набирает обороты. Потребности населения растут, поэтому сфере обслуживания необходимо идти в ногу со временем и искать новые пути совершенствоваться. Одним из важнейших активов индустрии гостеприимства является персонал. Несмотря на глобальную автоматизацию производства, работу с людьми не сможет заменить ни одна машина.

Екатеринбург набирает обороты в статусе крупного центра промышленности и бизнес индустрии, принимает большое количество туристов, поэтому пристальное внимание стоит обратить на нюансы связанные с комфортным пребыванием постояльцев отеля.

Каждая служба в гостинице играет немаловажную роль в системе обслуживания, но стоит отметить, что первый контакт и последующее общения с гостем ведет служба приема и размещения.

Служба приема и размещения – это структурное подразделение, которое занимается бронированием номеров, приемом и регистрации гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием различных дополнительных услуг.

Из этого можно сделать вывод, что первое впечатление о качестве обслуживания и последующие контакты с гостем во многом формирует именно эта служба, также стоит отметить что, сотрудники службы приема и размещения наиболее глубоко вовлечены в процесс обслуживания гостей.

Как показывает практика, сервис в гостиницах на территории России достаточно отстает от обслуживания за рубежом, что побуждает повышать уровень за счет улучшения профессиональных навыков и знаний кадров, оказывающих услуги в отеле. Слаженная работа команды службы приема и размещения обеспечит высокое качество обслуживания.

Актуальность данной темы заключается в том, что на данный момент уровень сервиса в различных отелях недостаточно удовлетворяет требования

постояльцев и сильно уступает уровню обслуживания в европейских странах. Для повышения лояльности, за счет повышения качества сервиса, путем профессионального совершенствования работников, необходима программа, способствующая улучшению качества обслуживания.

В то же время возникает **противоречие** между требуемым качеством обслуживания гостей и квалификацией сотрудников службы приема и размещения.

Из этого выявляется **проблема** в необходимости повышения качества обслуживания гостей в службе приема и размещения.

Объектом является качество обслуживания в отеле.

Предмет – квалификация персонала службы приема и размещения.

Цель выпускной квалификационной работы – разработать программу по совершенствованию деятельности персонала службы приема и размещения в отеле «TENET».

В связи с поставленной целью необходимо решить следующие **задачи**, определяющие логику выпускной квалификационной работы и ее структуру:

- ознакомиться со структурой и функциями службы приема и размещения;
- изучить методы направленные на совершенствование сервиса;
- охарактеризовать деятельность службы приема и размещения в отеле «TENET»;
- выявить направления и сформировать план мероприятий, направленных на совершенствование деятельности службы приема и размещения в отеле «TENET».

Нами применялись следующие методы исследования: теоретический анализ (анализ литературы и документов), наблюдение, статистическое социологическое исследование, анализ отзывов.

Научная новизна работы заключается в разработке рекомендаций для сотрудников службы приема и размещения отеля «TENET», в основе чего,

лежит программа совершенствования деятельности службы приема и размещения.

Теоретическая значимость представляется в исследовании и анализе качества сервиса службы приема и размещения отеля, моделирование рекомендаций по совершенствованию обслуживания, разработке матрицы ответственности по внедрению и разработки организационно управленческого плана.

Практическая значимость исследования заключается в возможности применения разработанных методических рекомендаций для улучшения работы персонала службы приема и размещения отеля.

Структура работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

Во введении обозначены актуальность работы, цель, задачи, объект и предмет.

В первой главе представлена структура и функции службы приема и размещения, а также рассмотрены методы совершенствования персонала, как улучшения деятельности отеля.

Во второй главе мы рассмотрели деятельность службы приема и размещения, провели анализ конкурентов, разработали программу по совершенствованию качества сервиса для службы приема и размещения в отеле «TENET».

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Структура и функции службы приема и размещения

Гостиничный бизнес демонстрирует более широкую и разнообразную организационную структуру, чем другие секторы индустрии. Для создания необходимых условий проживания ввели такое понятие как технологический цикл обслуживания.

Цикл (от греч. «cycles» – круг) – совокупность процессов в системе периодически повторяющихся явлений, действий, при которых объект, подвергается изменению в определенной последовательности, после чего возвращается к исходному состоянию. Цикл характеризует законченную систему производства.

Технология (от греч. «techno» – искусство, мастерство) – совокупность приемов и способов оказания услуг.

Технологический цикл – это последовательное повторение процесса обслуживания гостя от момента его прибытия в отель до окончательного отъезда. Рассмотрим этапы технологического цикла: бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей, информирование и предоставление услуг, окончательный расчет и оформление выезда (рис.1).

Первая фаза гостевого цикла – первый контакт гостя с менеджером до прибытия гостя в отель. Чаще всего общение происходит с помощью телефонного звонка, факса или электронного письма.

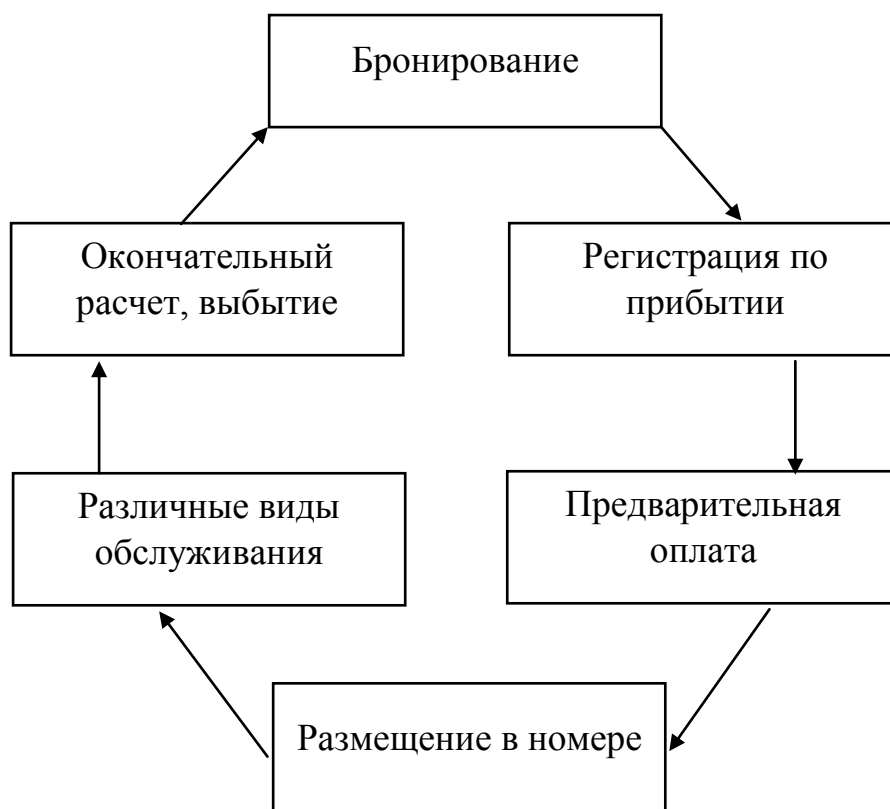


Рис. 1. Технологический цикл обслуживания клиентов в отеле

В процессе первого контакта, менеджер информирует гостя о ценовой политике, структуре услуг, месторасположение относительно достопримечательностей, также клиент может узнать более подробную информации о номерах.

Итогом общения является внесение администратором заявки клиента в журнал бронирования номеров. С этого момента начинается официальное начало гостевого цикла.

Журнал регистрации заявок на бронирование в отеле кроме прогнозирования и планирования объемов загрузки отеля, является важным с точки зрения рационального распределения затрат и ресурсов в создании гостиничного продукта, движения финансовых ресурсов, определения необходимого количества штатных работников.

По истечению первой фазы гостевого цикла осуществляется подготовка средства размещения к приему гостя: до прибытия подтверждается факт его приезда, вероятно частичное изменение сроков

пребывания, необходимость трансфера. В канун заселения служба хаускипинга осуществляет окончательную подготовку номера.

Вторая фаза – встреча и регистрация гостя. Предоставление ключа и сопровождение до номера. Также возможны два вида встреч: в аэропорту, на вокзале или около входа в гостиницу, в вестибюле. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа. В небольших гостиницах гость подходит к рецепции, где его приветствует администратор. Если турист посещает гостиницу неоднократно, рекомендуется обратиться к нему по имени, что произведет положительное впечатление.

В зависимости от категории отеля, время и качество немного отличаются, но пакет документов, требуемый от гостя везде стандартный. Также стоит учесть, что без заблаговременного бронирования регистрация займет немного больше времени. Особое внимание при заселении гостя стоит обратить на стоимость номера, период пребывания в отеле и порядок оплаты.

Договором туриста с гостиницей является регистрационная карточка. В анкете гость указывает информацию о постоянном месте жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, в том случае если оплата производится третьим лицом, вид платежа. После заполнения карточки, ставится подпись, тем самым происходит заключение договора с гостиницей, подтверждающее все выше сказанное.

После заполнения анкеты, администратор обязан сравнить данные анкеты и паспорта гостя, после проверки вписывает в анкету номер, где будет проживать гость, дату и время прибытия и также ставит подпись. Оплачивая туристу, предоставляется второй экземпляр счета – документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. Также в период регистрирования гостю выписывается счет за проживание. Он включает в себя: стоимость номера, умноженный на время пребывания гостя в отеле, по суткам, оплата бронирования, оплата дополнительных услуг, которыми гость воспользуется за время нахождения в отеле. Администратор заполняет визитную карту предоставляющую право

получения ключа от номера. Карта гостя выдается гостю в одном экземпляре и содержит следующее: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, после чего гостя провожают в номер.

Третья фаза – обслуживание гостей на период проживания в отеле. Для комфорта постояльцев, гостиница должна предоставлять, согласно критерием звездности, определенный объем дополнительных услуг Любое предприятие, вне зависимости от функциональных характеристик ставит перед собой главную цель – на момент проживания гостей приблизить условия к домашним, создать условия для эффективной работы, отдыха и развлечений

Четвертая фаза–полный расчет постояльца за проживание и предоставленные платные дополнительные услуги. При окончательном расчете необходимо проверить достоверность указанной суммы, предоставить гостю возможность просмотреть соответствие всех начислений за срок его пребывания в отеле. Необходимо акцентировать внимание гостя на итоговую сумму. При возникновении ошибки, вносятся соответствующие корректировки извинения перед клиентом. Подпись является подтверждением правильности счета.

Завершающая фаза гостевого цикла при необходимости связана с трансфером гостей на вокзал или аэропорт. Предоставление данной услуги в гостиничном бизнесе стимулирует гостей на неоднократное посещение средства размещения благодаря повышенной комфортности и индивидуальному подходу в процессе предоставления услуг.

Рационально построенный процесс обслуживания гостей, профессионализм персонала – это своеобразные инвестиции на перспективу в гостиничном бизнесе и предоставлении качественного обслуживания, ведь впоследствии они окупятся финансово во время повторного прибытия гостя, возможно, его родственников, знакомых, привлеченных положительным отзывом о высоком уровне сервиса.

Таким образом, мы подробно, пошагово рассмотрели технологический процесс обслуживания в гостинице. Состоит он из бронирования, встречи и

регистрации, оказания услуг проживания и питания, оказания дополнительных услуг и окончательного расчета с гостем. Также более детально раскрыли структуру службы приема и размещения, какие должности она включает и какие должностные обязанности присвоены персоналу данной службы.

Организационная структура гостиничного предприятия – это функционально-технологическая система, обеспечивающая его деятельность. Основное функционирование отеля связано с оказанием услуг. Поэтому каждая служба занимает немаловажное место в системе обслуживания. Но стоит отметить, что служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Структура и численный состав персонала напрямую зависят от специфики отеля (рис. 1).

Служба приема и размещения отеля – структурное подразделение, занимающиеся бронированием номеров, приемом и регистрацией гостей, оформлением гостей при въезде, оказанием дополнительных услуг. В состав службы приема и размещения входят: руководитель службы, администратор, портье, менеджер по бронированию, швейцар, водитель. В гостиницах высшей категории присутствуют консьержи, дворецкие (рис. 2) [19].

Небольшие отели имеют меньшее число сотрудников, выполняющие те же функции, но с большими обязанностями. Например, администратор совмещает в себе менеджера по продажам, специалиста по бронированию, встречу и заселение гостей [2].

Основные цели, которые ставит перед собой служба, подчеркивает главные задачи отеля – это предоставление качественного сервиса, что способствует большему удовлетворению гостей и увеличению процента загрузки отеля.

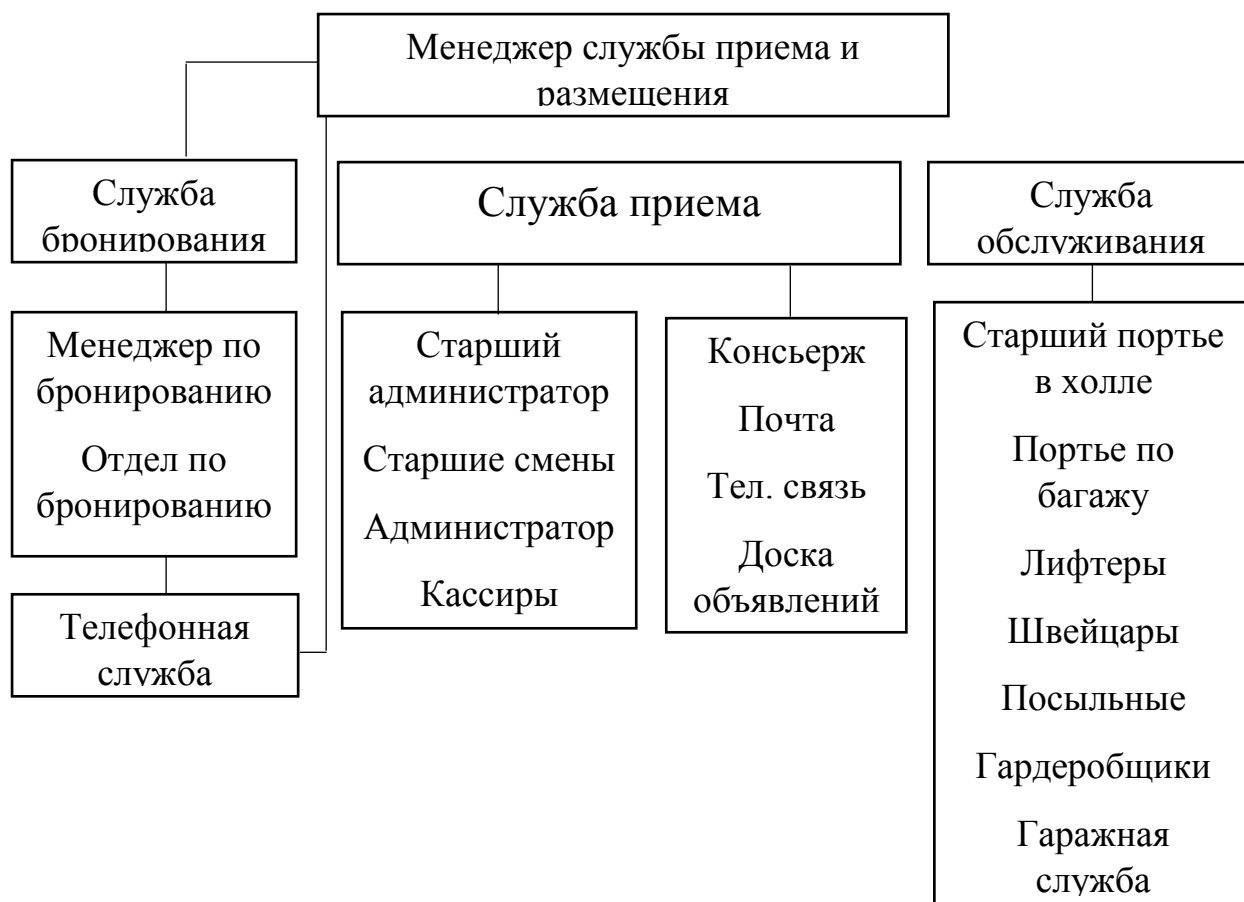


Рис. 2. Структура службы приема и размещения

Основные задачи службы приема и размещения: встреча, размещение гостей, информирование и предоставление дополнительных услуг во время проживания, расчет и выбытие гостя.

К функциям службы приема относятся: приветствие гостя, размещение в отеле; продажа номерного фонда, регистрация гостей, мониторинг свободных мест в гостинице; координация всех видов обслуживания клиентов; выдача ключа от номера и ведение картотеки гостя; предоставление платежных документов за оказанные услуги и окончательный расчет с клиентом [4].

От того, как встретят гостя, во многом зависит первое, впечатление от отеля в целом. Исходя из этого, к службе приема и размещения предъявляются следующие требования:

- стойка ресепшн в непосредственной близости от входа в гостиницу;

- прибранное рабочее место, исключены посторонние бумаги и лишние предметы;
- ухоженный внешний вид и соблюдение профессионального этикета.

При высокой загрузке отеля и нестандартных ситуациях, очень важно, чтобы каждый работник был взаимозаменяем. Грамотная организация труда и ответственное выполнение служебных обязанностей персоналом способствует эффективному технологическому процессу по приему и обслуживанию постояльцев. Для этого необходимы должностные инструкции, в которую входит: умения и навыки, внутренние качества, которыми должен обладать сотрудник для успешного выполнения поставленных целей, специфика данной работы. Также в инструкции должны быть указаны сведения о необходимом уровне образования и опыт работы по данной должности.

На каждого сотрудника должна быть сформирована папка со следующей документацией: должностные инструкции и абсолютные стандарты; речевые модули, подсказки поведения в той или иной ситуации; приказы и дополнительные документы, которые регулируют работу данного сотрудника. Положение о персонале – документ, в котором указаны требования к внешнему виду и поведению на работе, испытательный срок, обучение, условия работы, обеденное время, месте парковки личного транспорта, правила курения и телефонных разговоров.

Ознакомившись с документами, сотрудник ставит подпись. Правила прописанные в сформированной документации заучивают наизусть, что снижает риск нарушений.

Персонал службы приема и размещения можно разделить на две категории, основная и вспомогательная. В основную группу входят: менеджер, старший администратор, администратор.

Администратор – это лицо отеля, в обязанности которого входит: встреча и регистрация гостей, помощь в выборе номера гостю в соответствии с его требованиями, предоставление ключей от номера и контроль

сохранности. Помощь в любых трудностях и ответы на вопросы гостей, организация действий в экстренных ситуациях, предоставление счета при выезде гостя, оплата и помощь при отъезде. Координирование подразделений между собой и своей работы. Также администратор должен иметь знания иностранных языков в следующем объеме: при работе в отелях категории одна, две звезды – знание минимум одного иностранного языка в приоритете наиболее употребляемого иностранными гостями в отеле; при работе в гостинице категории три, четыре и пять звезд – свободное владение одним из иностранных языков при условии, что один человек в службе имеет возможность перевода с 2 – 3 иностранных языков. Также знание нормативной документации, включая ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», «Правила пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг».

Старший администратор обеспечивает своевременное размещение массовых и одиночных заездов, контролирует ведение служебной документации, состояние архива, участвует в конфликтных ситуациях между персоналом и клиентами.

Во время отсутствия руководителя предприятия в его обязанностях решать вопросы, включая соблюдение должностных обязанностей сотрудниками. Во время дежурства ему подчинены все работники службы приема и размещения, а также дежурный персонал других подразделений отеля.

Менеджер по бронированию – осуществляет бронирования номеров в гостинице. Также имеет тесный контакт с отделом маркетинга. В его обязанности входит: отдаленный контакт с гостем и резервирование мест в гостинице. Регистрация номеров, а именно дата прибытия и окончания, фамилии туристов, регистрация отмены или изменения заказа, мониторинг загрузки номеров, информирование о забронированных номерах службе приема и размещения, подготовка необходимых документов к приезду гостей и предоставление их службе приема и размещения.

Отели работают без перерывов и выходных, поэтому сотрудники находятся на рабочем месте 24 часа, в две смены по 12 часов. В большинстве случаев начало рабочего дня начинается с 9 часов утра. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. Далее администратор в начале рабочей смены просматривает журнал с записями предыдущей смены. В журнал записывается информация о том, что произошло за смену, потребности и жалобы гостей, которые обращались на рецепцию во время прошлой смены. Администратор ведет учёт загрузки номеров отеля. Расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги производят при оформлении выезда. Проверка и уточнение счетов гостя производиться при выписке.

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки. Зачастую гости обращаются в службу приёма и размещения для получения дополнительных услуг [18].

Таким образом, служба приема и размещения является первым подразделением, с которым контактирует гость, приезжая в отель. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Основными функциями службы приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание дополнительных услуг. Служба является проводником между всеми отделами отеля [12].

1.2. Методы совершенствования деятельности службы приема и размещения

Наступление этапа научно-технической революции привело к переосмыслению роли человека в производственном процессе. На сегодняшний день работник должен иметь в себе такие качества как мышление, предприимчивость, широким кругозором, знанием профессионального этикета, что побуждает на непрерывное развитие персонала. Существует два вида развития персонала, рассмотрим их.

Общее развитие – это мероприятия направленные на формирование и развитие широкого кругозора, четкое понимание окружающей действительности, новых ценностей, полноценному раскрытию личностного потенциала и рост навыков, благодаря которым вносится вклад в дела организации.

Профессиональное развитие – подготовка персонала для выполнения новых производственных функций, перспектива на рост по карьерной лестнице. Итогом этого является сокращение разрыва между требованиями, указанными в должностной инструкции и качеством деятельности сотрудников.

Результатом развития персонала является повышение производительности труда, сокращение текучести кадров, улучшение морально психологического климата в команде. Именно эту задачу ставят на первое место и выделяют 85% опрошенных, которые им приходится решать.

Инвестиции в развитие персонала, включая тренинги и внешнее обучение – это один из наиболее эффективных способов в кратчайший срок усилить позиции отеля. За счет улучшения сервиса, снизить текучесть кадров, оздоровить внутреннюю культуру общения друг с другом и клиентами [7]. Как известно совершенствование персонала компании имеет, по крайней мере, четыре приоритетных области применения:

- 1) поступление нового сотрудника на работу;

- 2) назначение уже работающего сотрудника на новую должность;
- 3) повышение по карьерной лестнице;
- 4) в ходе оценки персонала выявлены слабые стороны.

К задачам, которые могут решаться благодаря обучению: повышение эффективности выполнения сотрудниками текущей работы, подготовку сотрудников к будущим изменениям, повышение общего уровня компетентности сотрудников, эрудированнее, почва для профессионального роста.

Термин «развитие» означает весь объем мероприятий, процессов и процедур, которые помогают персоналу, помогают не только в полной мере овладеть компетенциями для эффективного выполнения настоящих, а, главное, будущих задач, но и способствуют наиболее полному и всестороннему раскрытию потенциала каждого сотрудника.

Успех любой организации, а особенно гостиничного предприятия, во многом зависит от персонала, который в ней работает. Персонал гостиницы – одно из наиболее важных звеньев в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии гостеприимства, поэтому проблема развития персонала актуальна как никогда. Чем больше знаний и навыков у сотрудников, тем большую ценность они представляют, а вследствие этого, гостиница, в которой работают такие высококвалифицированные сотрудники, конкурентоспособнее и тем выше ее капитализация. Это особенно справедливо в современных условиях, когда ускорение научно-технического прогресса значительно ускоряет процесс устаревания профессиональных знаний и навыков. Совершенно очевидно, что несоответствие квалификации персонала потребностям компании, отрицательно сказывается на результате деятельности отеля. В качестве доказательства о необходимости совершенствования персонала организаций можно привести и ряд следующих аргументов: постоянные изменения внешней и внутренней среды отеля оказывают влияние на квалификационные требования, что ведет к необходимости приведения компетенций персонала в соответствие с новыми

изменившимися условиями. Потенциал сотрудников с необходимой квалификацией может быть создан только посредством развития персонала. Совершенствование деятельности сотрудников служит гарантией повышения конкурентоспособности отеля на внешнем рынке, ее стоимости, а также ее способности к расширению. Компетенции персонала являются активом организации, потому что будущие успехи складываются не только из основного и оборотного капитала, но и потенциала сотрудников, поэтому расходы на развитие кадров являются нематериальными инвестициями, которые должны в будущем повысить доходы и понизить затраты, как показывает практика развитие персонала быстро окупается. Развитие кадров – это обязанность и ответственность гостиничного предприятия по реализации одной из стратегических задач совершенствования – по практическому обучению людей. Развитие сотрудников способствует сохранению социального статуса человека, так как представления о том, что однажды приобретенные знания, способности и опыт достаточны для профессиональной деятельности.

Профессиональное обучение является важнейшим моментом развития персонала. Выделяют основные виды:

- первичное обучение в соответствии с задачами и особенностями предстоящей работы;
- обучение для ликвидации разрыва между требованиями должности и личными возможностями человека на данный момент;
- обучение с целью повышение общей квалификации;
- обучение для работы по новым направлениям деятельности организации;
- обучение для усвоения передовых приемов и методов выполнения трудовых операций.

Для вновь принятых работников обучение сводится к профессиональной подготовке, облегчающей и ускоряющей процесс адаптации.

Полученные знания по окончании учебного заведения отстают от реальных критериев работы на 5-6 лет, по истечению 10 лет становятся не актуальными, поэтому есть потребность в постоянно обновлении и дополнении приобретенных знаний.

Повышение квалификации – это обучение после получения основного образования для уже работающих лиц, у которых вскоре должны появиться новые обязанности. Его цель состоит в углублении и совершенствовании профессиональных и экономических знаний, приведении в соответствие с требованиями более высокой должности; закреплении новых навыков, росте мастерства по имеющимся профессиям.

Цель современных программ повышения квалификации – научить сотрудников думать системно, решать сложные комплексные проблемы, осуществлять предпринимательский подход к делу, умение работать в команде [5].

Методы обучения персонала – способы, при которых достигается овладение знаниями, умениями, навыками обучающихся. Профессиональное обучение – процесс формирования у сотрудников организации специфических профессиональных навыков посредством специальных методов обучения. Методы обучения персонала могут классифицироваться по разным признакам (табл.1).

Пассивные и активные – различаются по степени активности, которую проявляют обучающиеся. Например, лекция, во время которой слушатель может дремать, заниматься своими делами, или деловая игра, требующая участия всех. Разделить методы обучения однозначно на активные и неактивные непросто. Некоторые из них являются переходными к практическим занятиям и самостоятельной работе. Бесспорно, к активным методам обучения можно отнести разбор конкретных ситуаций, занятия-дискуссии по проблемам предприятия, а также учебно-практические конференции по обмену опытом. Разновидностями активных методов обучения со специальными возможностями формирования и развития

социально-психологических качеств являются ролевой разбор конкретной ситуации и методы социально-психологического тренинга.

Индивидуальные и групповые – при индивидуальном методе обучения. Проявляется возможность полностью сосредоточиться на конкретных знаниях и умениях одного человека; профессиональное обучение и переобучение незанятых граждан и безработных; групповое обучение требует соответственно меньше и финансовых затрат.

С отрывом и без отрыва от производства – методы обучения без отрыва от производства интегрированы с самим производственным процессом немедленно применяются на практике [13].

По видам обучение делится на: подготовку новых работников, переподготовку, повышение квалификации, развитие компетенции. По длительности можно выделить долгосрочное и краткосрочное обучение. По формам обучение бывает: групповое и индивидуальное обучение. Также методы обучения персонала можно разделить на две группы:

- обучение на рабочем месте: метод усложняющихся заданий, смена рабочего места, направленное приобретение опыта, производственный инструктаж, метод делегирования ответственности и другие методы;
- обучение вне рабочего места: чтение лекций, проведение деловых игр, разбор конкретных производственных ситуаций, проведение конференций и семинаров, формирование групп по обмену опытом, создание кружков качества и др.

Названные методы обучения не исключают друг друга, так как обучение в стенах организации может вестись с отрывом или без отрыва от работы. Кроме того, они могут дополнять друг друга, так как обучение в процессе работы часто совмещается с обучением в других организациях или учебных заведениях [21].

Таблица 1

Классификация форм обучения

| Количество | Режим | Место организации обучения |
|------------|-------|----------------------------|
|------------|-------|----------------------------|

| участников | обучения | | |
|-------------------------|----------------------------|---|---|
| | | Внутри компании | Вне компании |
| Групповое обучение | С отрывом от производства | Закрытые семинары, курсы | Закрытые семинары, курсы |
| | Без отрыва от производства | Техническая учеба | Курсы |
| Индивидуальное обучение | С отрывом от производства | | |
| | Без отрыва от производства | Техническая учеба, ротация, стажировка, наставничество, самообучение, в т.ч. с помощью компьютера, дистанционное обучение | Самообучение, в т.ч. с помощью компьютера, дистанционное обучение, консультирование |

Каждый метод имеет свои преимущества и недостатки. И главным критерием при выборе того или иного метода является его эффективность для достижения целей обучения каждого конкретного работника.

Обучение на рабочем месте характеризуется непосредственным взаимодействием с обычной работой в обычной рабочей ситуации. Такое обучение может осуществляться в различных формах. Определяющим признаком здесь является то, что обучение организовано и проводится специально для данной организации и только для ее сотрудников. Обучение в стенах организации может предусматривать приглашение внешнего преподавателя для удовлетворения конкретных потребностей в обучении сотрудников организации и в стенах организации [16].

Существует несколько видов обучения на рабочем месте. Наиболее известный – инструктаж и дублирование. В этом случае работника обучает более опытный сотрудник или непосредственный руководитель. Этот метод относительно недорог; стажеры обучаются в процессе работы, отпадает необходимость в организации дорогостоящих классов или использовании программных средств обучения. Метод так же упрощает обучение, поскольку

стажеры учатся, выполняя фактическую работу и получая быструю обратную связь. Важнейшие методы обучения на рабочем месте: метод усложняющихся заданий, смена рабочего места (ротация), направленное приобретение опыта, производственный инструктаж, использование работников в качестве ассистентов, метод делегирования части функций и ответственности (табл. 2).

Таблица 2

Основные формы подготовки работников на производстве

| Методы подготовки на производстве | Характерные особенности |
|---|---|
| Наставничество | Обучаемый закрепляется к более опытному сотруднику и наблюдает, как на практике выполняются различные процедуры и работы. После этапа наблюдения следует этап самостоятельной деятельности обучаемого под контролем наставника. Затем сотрудник допускается к работе в организации |
| Стажировки | Обучающийся в различных подразделениях компании или за ее пределами, получает новую информацию о профессиональной деятельности. Стажировка является полезным средством активизации творческого потенциала работников и пересмотра старых подходов к работе |
| Производственный инструктаж | Подготовка, введение, адаптация, ознакомление ученика с его новой рабочей обстановкой |
| Смена рабочего места (ротация) | Получение знаний и приобретение опыта в результате систематической смены рабочего места. В результате этого за определенный промежуток времени создается представление о многогранности деятельности и производственных задач (специальные программы молодого поколения специалистов). Таким образом, преодолевается профессиональная узость знаний, стимулируется усвоение новых навыков |
| Использование работников в качестве ассистентов | Подготовка и ознакомление работника с проблемами высшего и качественно иного порядка задач при одновременном принятии на себя некоторой доли ответственности |
| Подготовка в проектных группах | Сотрудничество, осуществляемое в учебных целях в проектных группах, создаваемых на предприятии для разработки крупных, ограниченных сроком задач |

Обучение на рабочем месте, как правило, подразумевает наблюдение за опытным начальником или коллегой, когда они выполняют определенную работу, или решают какую-либо задачу. После этого работник пытается выполнить работу самостоятельно. Такие отношения «тренер – обучаемый»

продолжаются на основе «наблюдай и делай» до тех пор, пока работник не будет способен хорошо работать самостоятельно[24].

Обучение вне работы включает все виды обучения за пределами самой работы. Методы обучения вне рабочего места дают учащемуся возможность абстрагироваться от сегодняшней ситуации на рабочем месте и выйти за рамки традиционного поведения.

Обучение вне рабочего места более эффективно, но связано с дополнительными финансовыми затратами и отвлечением работника от его служебных обязанностей. При этом сознательно меняется среда, и работник отрывается от повседневной работы. Такое обучение способствует формированию принципиально новых поведенческих и профессиональных компетенций. Проводится внешними учебными структурами и, как правило, вне стен организации. Методы профессиональной подготовки вне рабочего места предназначены, прежде всего, для получения теоретических знаний и для обучения решению проблем, принятию решений, согласованному поведению (табл. 3).

Таблица 3

Методы обучения, используемые вне рабочего места

| Методы подготовки, используемые вне рабочего места | Характерные особенности |
|--|--|
| Чтение лекций | Пассивный метод обучения. Проблемы: усталость слушателей, отсутствие обратной связи |
| Конференции и семинары | Активный метод обучения, участие в дискуссиях развивает логическое мышление и вырабатывает поведение в различных ситуациях (конференция по решению проблем) |
| Тренинги | метод краткосрочного обучения, в котором теоретические блоки материала минимизированы и основное внимание уделяется практической отработке навыков и умений. Привлекателен именно тем, что передает спрессованный, практически ориентированный опыт в интенсивном режиме. Опытный тренер, как правило, обладает определенными приемами, повышающими эффективность обучения |
| Деловые игры | Предполагают отработку учебной тематики на основе |

| | |
|--|--|
| | ситуаций и материала, моделирующих те или иные аспекты профессиональной деятельности слушателей |
| Программированное и компьютерное обучение | Информация предъявляется небольшими блоками в печатном виде либо на мониторе компьютера. После изучения блока материала обучающийся отвечает на вопросы, оценивает глубину понимания и степень усвоения изучаемого материала. После каждого ответа обучающиеся имеют возможность получения обратной связи, показывающей его правильность. Основное преимущество состоит в том, что оно позволяет обучающемуся двигаться в собственном, удобном для него темпе, |
| Ролевое обучение | Обучение манере вести себя в конфликтных ситуациях, при ведении переговоров, причем обладатели ролей должны представлять определенные точки зрения |
| Методы решения производственно-экономических проблем с помощью моделей | Моделирование процессов, происходящих на конкурирующих рынках. Слушатели распределяют между собой роли членов правления конкурирующих между собой фиктивных организаций. С помощью заданных данных слушатели должны принять соответствующие решения для нескольких этапов производства важных отраслей (производство, сбыт, финансирование, кадровые вопросы и т.д.). Проблематичным остается часто сильно упрощенное изображение реальности |

Обучение вне рабочего места имеет следующие преимущества: занятия проводятся опытными экспертами, используются современное оборудование и информация, работники получают заряд свежих идей и информации.

Однако этот тип обучения имеет ограничения: высокая стоимость курсов, также, если суммировать расходы на проезд и обед, чаще изучается теория, нежели практика, и ее может быть сложно, применить в обычной работе, имеющиеся курсы могут не соответствовать вашим требованиям; ваш бизнес может пострадать, если ключевые работники будут отсутствовать на работе.

Все названные методы обучения не исключают друг друга, так как обучение в стенах организации может вестись с отрывом или без отрыва от работы. Кроме того, они могут дополнять друг друга, так как обучение в

процессе работы часто совмещается с обучением в других организациях или учебных заведениях [3].

Для определения результатов обучения можно использовать такие методы, как опросы, экзамены и тесты, аттестация сотрудников, анализ динамики общих показателей деятельности организации. При этом общепризнанной является точка зрения, что обучение не может оцениваться только с позиций эффективности [5]. Согласно теории человеческого капитала знания и квалификация наемных работников рассматриваются как принадлежащий им и приносящий доход капитал, а затраты времени и средств на приобретение этих знаний и навыков – инвестиции в него.

В любом случае, критерии оценки должны быть установлены до обучения и доведены до сведения обучающихся, обучающихся и управляющих процессом профессионального обучения.

При проверке результатов обучения необходимо убедиться, что каждому, прошедшему курс обучения, созданы условия для применения полученных знаний при выполнении повседневных обязанностей. То, чему работник обучился, только тогда принесет пользу, когда будет перенесено из учебной аудитории на рабочее место [18]. Может случиться, что, возвратившись на свое рабочее место, полный энтузиазма, он не встретит поддержки и не сможет воспользоваться обратной связью. Через какое-то время социальная среда заставит его вернуться к тому, как он действовал раньше. Таким образом, теряется все ценное, что дало обучение, а в худшем случае отвергаются все мотивирующие факторы в потребности обучения.

Результат, проведение программы по совершенствованию деятельности сотрудников службы приема и размещения можно отразить с помощью таких показателей, как повышение качества, сокращение времени производственного цикла, снижение текучести рабочей силы, повышение лояльности сотрудников и заказчиков. Исходя из всех вышеперечисленных фактов и утверждений в отношении развития персонала, становится очевидной необходимость развивать персонал предприятия индустрии

гостеприимства. Все методы обучения персонала могут принести необходимый результат и быть востребованными внутри организации.

ГЛАВА 2. ПРОГРАММА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Характеристика деятельности службы приема и размещения в отеле «TENET»

Материал удален, так как содержит информацию, представляющую коммерческую ценность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Индустрия гостеприимства является одной из динамично развивающихся областей сферы обслуживания. Роль гостиницы, как средства размещения не изменилась, но усовершенствовался уровень комфорта, расширился перечень услуг, предоставляемых гостю, для улучшения качества обслуживания подвержены постоянному совершенствованию службы отеля поставив перед собой цель улучшения качества обслуживания и повышения лояльности и удовлетворенности качеством сервиса гостей.

При написании работы была поставлена следующая цель – разработать программу, направленную на совершенствование службы приема и размещения в отеле «TENET».

Для достижения поставленной цели были изучены теоретические источники, нормативно-правовые акты в области качества гостиничного обслуживания. Также мы дали характеристику отеля «TENET», провели анкетирование гостей, которое позволило нам описать среднестатистического гостя, выявить потребности, в которых нуждается потребитель. Особое внимание уделили проблемам в деятельности сотрудников службы приема и размещения. На основе чего разработали программу мероприятий, направленных на совершенствование обслуживания гостей в отеле, состоящую из четырех этапов.

Для того, чтобы гость стал постоянным клиентом гостиницы, необходимо прямое желание и участие сотрудников предприятия. От слаженной работы, профессионализма зависит успех всего процесса обслуживания.

Для качественной работы, службе приема и размещения, а также руководству гостиницы необходимо учитывать множество аспектов, начиная от организационных моментов, внедрения стандартов обслуживания и поддержания соответствующего имиджа до совершенствования знаний путем обучения сотрудников службы. В связи с этим был предложен ряд

мероприятий, направленный на совершенствование деятельности службы приема и размещения.

Нами были выделены следующие направления проведения обучения сотрудников, а именно тренинги на повышения уровня делового общения, курсы по совершенствованию коммуникативных навыков с иностранными гостями, повышение скорости обслуживания. Пройдя каждый из этапов, сотруднику предстоит пройти аттестацию, которая позволит выяснить, насколько эффективна данная программа. Данные мероприятия рассчитаны на 3 месяца.

Результатом программы будет являться повышения качества сервиса: лояльность гостей, увеличение базы постояльцев, сведение к минимуму количества жалоб, повышение трудовой дисциплины, снижение текучести кадров.

От качества предоставляемого сервиса службой приема и размещения, зависит наибольшее впечатление, которое остается у клиента гостиницы, когда он ее покидает. А это позволит определить, появится ли у гостя желание еще раз побывать в данном отеле, будет ли он давать рекомендацию своим коллегам, друзьям и знакомым.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Аванесова [и др.]; под ред. Л.П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 367 с.
2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2012. – 224 с.
3. Асанова, И. М. Деятельность службы приёма и размещения [Текст] : учебник / И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М.: Академия, 2012. – 288 с.
4. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2002. – 252 с.
5. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е. А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
6. Веснин, В. Р. Менеджмент [Текст] : учеб. пособие – 3-е изд. / В. Р. Веснин – М.: Проспект, 2009. – 512с.
7. Волов, А. Б. Гостиничный менеджмент [Текст] : справочное пособие / А. Б. Волов, В.В. Иванов. – М.: Инфра-М, 2007. – 384 с.
8. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М.: Магистр : ИНФА-М, 2011. – 400 с.
9. Дмитриенко, Г. А. Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Дмитриенко. – М.: МАУП, 2002. – 192 с.
10. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст] : учеб. пособие / М. А. Ёхина. – М.: Академия, 2013. – 240 с.
11. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма [Текст] : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. – Мн. : БГЭУ, 2002. – 644 с.
12. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: [Текст] : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин – М.: Новое знание, 2013. – 216 с.

13. Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом [Текст] : учебник / А. Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 304 с.
14. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице [Текст] : учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М.: Магистр, 2010. – 501 с.
15. Круль, Г. Я. Основы гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие / Г. Я. Круль. – К.: Центр учебной литературы, 2011. – 368 с.
16. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А.С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2010. – 327 с.
17. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 284 с.
18. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебник / И. Ю. Ляпина. – М.:ПрофОбрИздат, 2001. – 344 с.
19. Набоков, В. И. Основы менеджмента [Текст] : учеб. пособие / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 189 с.
20. Макарова, И. К. Управление человеческими ресурсами: пять уроков эффективного HR-менеджмента [Текст] : И. К. Макарова. – М.: Дело, 2007. – 232 с.
21. Моргунова, Б. Б. Модели и методы управления персоналом [Текст] : учеб. пособие / Б. Б. Моргунова. – М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001. – 464 с.
22. Мордовин, С. К. Управление человеческими ресурсами [Текст] : учеб. пособие / С. К. Мордовин. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 288 с.
23. Полевая М. В. Управление персоналом в гостиничном бизнесе [Текст] : учеб. пособие / М. В. Полевая – М.: Академия, 2012. – 208 с.
24. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст] : учеб. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб. : Питер, 2007. – 512 с.
25. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана. – М.: Альфа – М, 2008. – 432 с.

26. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М.: 2013 – 304 с.
27. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 429 с.
28. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. : – М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 352 с.
29. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие / Дж. Р. Уокер. – М. : Юнити Дана, 2008. – 236 с.
30. Чудновский, А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учеб. пособие/ А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2006. – 320 с.
31. Шматько, Л. П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : учеб. пособие / Л.П. Шматько. – М.: МарТ, 2007. – 352 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Анкета для сотрудников службы приема и размещения

Здравствуйте, уважаемый сотрудник гостиницы!

Ответьте, пожалуйста на представленные ниже вопросы анкеты. Этот опрос поможет улучшению работы Вашей гостиницы и даст общее представление о состоянии гостиничного сервиса в Екатеринбурге.

1. Довольны ли Вы условиями работы?
 - да;
 - недостаточно;
 - нет..

2. Сколько времени у вас занимает регистрация гостя
 - 5 минут;
 - 10 минут;
 - 15 минут и более.

3. Каким из иностранных языков вы владеете?
 - английский;
 - немецкий;
 - другой_____.

4. Ваш уровень знаний иностранных языков?
 - базовый;
 - разговорный;
 - владею свободно
 - владею в совершенстве.

5. Как Вы считаете, гости удовлетворены уровнем обслуживания в Вашей гостинице?
 - да;
 - не совсем;
 - нет.

6. Что бы Вы улучшили в Вашей гостинице?

Благодарим за ответы!

Стандарты качества обслуживания при приеме гостей

1. Прием гостей должен осуществляться круглосуточно.
2. Не игнорируйте гостей, даже в том случае, если все сотрудники заняты.
3. Приветствуйте гостей незамедлительно и с улыбкой.
4. Перед регистрацией гостя, проверьте адрес, а также информацию по бронированию (тип номера, тип кровати, особые пожелания, дата заезда).
5. Подтвердите стоимость, информируйте о порядке обслуживания в отеле.
6. Проверьте кредит и расчет или гарантию оплаты.
7. Выясните какую газету предпочитает гость для утренней доставки в номер.
8. Незаметно предупредите портье о прибытии гостя, поручите сопроводить до номера.
9. Регистрация не должна занимать более восьми минут.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Производственный план программы по совершенствованию деятельности службы приема и размещения отеля «TENET»

| Этапы и процессы разработки проекта | Ответственный | Результат | Срок реализации |
|---|----------------------------|--|--------------------------|
| ЭТАП ПОДГОТОВКИ | | | |
| 1. Анализ уровня профессиональной подготовленности персонала службы приема и размещения | Руководитель СПиР | Аналитический отчет | В течении всего процесса |
| 2. Теоретическое обоснование актуальности предлагаемой программы | Руководитель СПиР | Концепция программы | 1 день |
| 3. Анализ возможных способов повышения качества обслуживания | Руководитель СПиР | Аналитический отчет | 3 дня |
| 4. Анализ удовлетворенности клиентов качеством обслуживания | Служба приема и размещения | Анкетирование | 5 дней |
| 5. Исследование конкурентов | Отдел продаж | Список конкурентов | 4 дня |
| 6. Исследование мероприятий по повышению качества обслуживания | Отдел продаж | Список мероприятий по продвижению | 5 дней |
| ЭТАП ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РАЗРАБОТКИ | | | |
| 1. Составить график разработки программы | Руководитель СПиР | План | 1 день |
| 2. Разработка программы совершенствования СПиР | Руководитель СПиР | Программа совершенствования обслуживания | 2 дня |
| 3. Расчет себестоимости проекта | Бухгалтерия | Смета | 1 день |
| 4. Выделение инвестиций | Управляющий | Приказ | 2 - 3 дня |
| 5. Утверждение сроков и графика внедрения программы | Управляющий | План | 5 дней |
| ЭТАП АПРОБАЦИИ | | | |
| 1. Информирование сотрудников и предстоящем обучении | Старший администратор | Планерка | В течение всего процесса |
| 2. Контроль за выполнением программы | Старший администратор | Коррекционный план | В течение всего процесса |
| 3. Корректировка | Руководитель СПиР | План устранения | 2 – 3 недели |

| | | | |
|--|-------------------|--|--------------|
| программы и внесение рекомендаций | | недостатков | |
| ЭТАП АНАЛИЗА | | | |
| 1. Анализ динамика повышения качества обслуживания | Отдел продаж | | 2 – 3 недели |
| 2. Анализ преимуществ и недостатков программы | Отдел продаж | SWOT - анализ | 5 дней |
| 3. Обратная связь от сотрудников СПиР | Ст. администратор | Отчет результатов анкетирования (опроса) | 5 дней |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Матрица ответственности процесса разработки программы совершенствования обслуживания службы приема и размещения и внедрения в работу отдела «ТЕНЕТ».

| Должностные лица Этапы процесса | Управляющий | Руководитель службы приема и размещения | Ст. администратор | Бухгалтерия |
|--|-------------|---|-------------------|-------------|
| Теоретическое обоснование актуальности предлагаемой программы совершенствования обслуживания | | О | У | |
| Формирование группы сотрудников на обучение | В/О | О | У | |
| Составить план разработки программы | В | О | У | |
| Разработка программы совершенствования обслуживания службы приема и размещения | В/О | О | У | |
| Расчет себестоимости программы | В | У | | О |
| Выделение финансов на программу | В/О | | | О |
| Утверждение срока внедрения программы | В/О | | | |
| Информирование сотрудников о предстоящем обучении | В | | О | |
| Проведение мероприятия | В | О | У | |
| Обратная связь от сотрудников | В | | О | |
| Внесение рекомендаций | В/О | О | У | |

О – ответственный за процесс, В – владелец процесса, У – участник процесса

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКУ
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ОТЕЛЯ**

Гости отеля ожидают, что наши сотрудники и обстановка в отеле создадут профессиональную и доброжелательную атмосферу.

1. Следуйте кодексу форменной одежды отеля – профессиональный образ создается тем, как вы носите одежду. Во время обслуживания гостей необходимо всегда находиться в униформе.
2. Униформа должна выглядеть опрятно, всегда чистая и отутюженная.
3. Работники, контактирующие с гостями, должны носить черную закрытую обувь без украшений, каблук не должен превышать 5 см.
4. Бейджи с именем сотрудника должны быть прикреплены с правой стороны.
5. Волосы и ногти должны быть чистыми и аккуратными, если волосы длинные, необходимо убрать в пучок. Сотрудники должны придерживаться высоким стандартам личной гигиены.
6. В обязательном порядке использование дезодорантов с нейтральными ароматами.
7. Аксессуары, ювелирные украшения, должны быть скромными и не вызывающими.
8. Не ешьте, не пейте и не курите на виду у гостей, категорически запрещено использовать жевательную резинку при обслуживании гостей.
9. При обслуживании гостей не разговаривайте с коллегами, а также не беседуйте по телефону по личным вопросам.
10. Когда проходите мимо гостей, всегда уступайте им дорогу и улыбайтесь.
11. Когда находитесь в общественных местах, вы должны быть дружелюбны, это касается и выражения лица.
12. Четко излагайте мысли, демонстрируйте аккуратность и последовательность в своих действиях.
13. Разговаривайте с гостем исключительно стоя, будьте терпеливы.
14. Поддерживайте чистоту рабочего места, уровень шумов должен быть минимальный.

Результат:

- Уверенность и профессионализм выражает доверие гостей к отелю;
 - Забота о внешнем виде обеспечит ощущение гордости за свою работу.
- Этот стандарт легко трансформировать под любую гостиницу с учетом специфических особенностей категории работающих сотрудников.

Отель ожидает добросовестного выполнения всеми сотрудниками соответствующих стандартов работы. В случае невыполнения установленных стандартов, возможно применение мер дисциплинарного воздействия: замечание, выговор, увольнение.

Дисциплинарные нарушения, которые ведут за собой наложение взысканий:

1. Нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного опьянения или других опьяняющих средств.

2. Использование наркотиков (лекарств), которые запрещены в соответствии с законом. Исключение – получено соответствующее медицинское предписание.

3. Ошибки при операциях с наличными деньгами.

4. Скрытие или преднамеренное мошенничество относительно отеля.

5. Воровство.

6. Незаконное присвоение денег или собственности отеля.

7. Любой акт насилия, включая борьбу, при исполнении служебных обязанностей.

8. Преднамеренное игнорирование правил техники безопасности.

9. Сексуальное и расовое преследование.

10. Грубое отношение к гостям.

11. Отсутствие на рабочем месте, без уважительной причины.

12. Отказ поддерживать стандарты отеля и выполнять требуемые инструкции.

13. Курение в запрещенных местах.

14. Любое нарушение правил введённых руководством.

В каждом отеле могут применяться различные меры воздействия к нарушениям стандартом. Но факт о нарушении не должен оставаться без внимания. По каждому нарушению проводится расследование, по результатам которого определяется мера дисциплинарного воздействия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Аттестационный лист для сотрудников службы приема и размещения отеля «TENET»

№ _____ «__» _____ 20__ г.

1. Фамилия, имя, отчество аттестуемого сотрудника _____

2. Наименование должности (порученной работы) на момент аттестации _____

3. Стаж работы общий _____, в том числе работы в компании _____

4. Решение предыдущей аттестации _____

5. Вопросы к аттестуемому и краткие ответы на них:

5.1. _____

5.2. _____

5.3. _____

5.4. _____

5.5. _____

6. Степень соответствия сотрудника квалификационным требованиям администратора: (нужное подчеркнуть) соответствует полностью, соответствует в основном, соответствует не полностью, не соответствует.

7. Результаты участия сотрудника в решении поставленных перед соответствующим структурным подразделением отеля «TENET» задач: (нужное подчеркнуть) отличные, хорошие, удовлетворительные, неудовлетворительные.

8. Общая эффективность работы сотрудника за аттестационный период, его отношение к порученным обязанностям: (нужное подчеркнуть) высокая, близкая к высокой, умеренная, низкая.

9. Полнота и качество выполнения администратором рекомендаций предыдущей аттестации: (нужное подчеркнуть) выполнены, в основном выполнены, выполнены частично, не выполнены.

10. Полнота и качество выполнения сотрудником должностной инструкции службы приема и размещения, приказов и распоряжений руководства компании, указаний и поручений старшего администратора и руководителя службы приема и размещения: (нужное подчеркнуть) высокие, близкие к высокой, умеренные, низкие.

11. Наличие у сотрудника неснятых дисциплинарных взысканий, случаев привлечения к материальной ответственности: (нужное – подчеркнуть) не имеются, имеются (в последнем случае указать – какие, когда и за что) _____

(оборотная сторона аттестационного листа)

12. Наличие у сотрудника специальных знаний, умений и навыков для надлежащего исполнения своих должностных полномочий: имеются, не имеются (нужное – подчеркнуть) (в последнем случае – указать конкретно)

13. Состояние здоровья сотрудника (указывается при необходимости – со ссылкой на надлежащим образом оформленные документы) _____

14. Отсутствие в отношении сотрудника ограничений, препятствующих надлежащему выполнению должностных полномочий (порученной работы): (нужное – подчеркнуть) не имеется, имеется (в последнем случае – указать конкретно)

15. Пожелания и рекомендации, высказанные аттестационной комиссией

Решение комиссии

Результаты голосования: "за" – _____, "против" – _____, "воздержались" – _____.

Председатель
аттестационной комиссии

подпись

И.О. Фамилия

Заместитель председателя
аттестационной комиссии

подпись

И.О. Фамилия

Член
аттестационной комиссии

подпись

И.О. Фамилия

Член
аттестационной комиссии

подпись

И.О. Фамилия

Секретарь
аттестационной комиссии

подпись

И.О. Фамилия

Ознакомлен:

« _____ » _____ 20 ____ г.

подпись аттестуемого