# Содержание

[Введение 6](#_bookmark0)

[Глава 1 Теоретические аспекты организации работы служб приема и](#_bookmark1) [размещения в гостиничном бизнесе 9](#_bookmark1)

* 1. [Значение службы приема и размещения в гостиничном бизнесе 9](#_bookmark2)
	2. [Структура службы приёма и размещения в гостинице 11](#_bookmark3)
	3. [Технология работы службы приёма и размещения в гостинице 16](#_bookmark4)

[Глава 2. Особенности работы службы приема и размещения гостиницы](#_bookmark5)

[«Милан» 28](#_bookmark5)

* 1. [Общая характеристика гостиницы «Милан» 30](#_bookmark6)
	2. [Технико – экономические показатели работы гостиницы «Милан» 50](#_bookmark7)
	3. [Анализ организации работы службы приема и размещения гостиницы](#_bookmark8)

[«Милан» 58](#_bookmark8)

[Глава 3. Совершенствование работы службы приема и размещения](#_bookmark9) [гостиницы «Милан» 70](#_bookmark9)

* 1. [Основные направления совершенствования службы приёма и](#_bookmark10) [размещения гостиницы 70](#_bookmark10)
	2. [Экономический эффект от предложенных мероприятий 79](#_bookmark11)

[Заключение 83](#_bookmark12)

[Список использованной литературы 87](#_bookmark13)

[АЧАЛОПриложения 96](#_bookmark14)

# Введение

**Актуальность темы исследования.** Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера и приезжая в гостиницу. Залог успеха и процветания гостиничного предприятия - это прежде всего люди, работающие в нем. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и во многом от нее зависит поток клиентов, а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы. Этим обусловлена актуальность темы. Все развитые государства мира уже давно заинтересованы в развитии туризма. Благодаря социальному, политическому и экономическому прогрессу туризм стал доступен широким слоям населения. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получила инфраструктура туризма и основной ее компонент - гостиничный сектор.

Гостиницы являются наиболее распространённым видом коллективных средств размещения. Конкурентная борьба в гостиничном бизнесе не позволяет останавливаться на достигнутом, требуется постоянное совершенствование деятельности. Гостиницы должны ставить перед собой задачи по непрерывному повышению качества услуг, уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований. Совершенствование деятельности служб становится одной из важнейших задач для гостиниц любого типа независимо от месторасположения, класса.

Данное утверждение справедливо лишь при условии, что свои функциональные обязанности они выполняют качественно, гости довольны предоставляемыми услугами, а коллектив, состоящий из людей разных по возрасту, образованию, характеру, работает как единый, четко отлаженный механизм. В чем и заключается основная задача специалистов отдела службы приёма и размещения. Именно этой причиной была определена структура

работы.

Совершенствованию работы службы приема и размещения должно уделяться большое внимание в связи с тем, что именно эта служба - командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощание с ним. Для гостя - это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому общее впечатление гостя об отеле во многом зависит от работы данной службы.

**Предметом исследования** выступает процесс организации работы службы приема и размещения посетителей.

**Объект исследования** - гостиница «Милан» - в настоящее время является одной из самых комфортабельных гостиниц в столице. Но вопрос совершенствования деятельности всех служб для данной гостиницы имеет принципиально важное значение в связи с ближайшим вводом в действие новой современной гостиницы, которая может привлечь к себе большое число клиентов гостиницы «Милан».

**Целью дипломной работы** является исследование организации работы службы приема и размещения в гостиничном бизнесе на примере гостиницы «Милан».

Для достижения поставленной цели были определены **следующие задачи:**

-Рассмотреть теоретические аспекты организации работы служб приема и размещения в гостиничном бизнесе.

-Описать значение службы приема и размещения в гостиничном бизнесе.

-Рассмотреть структуру службы приёма и размещения в гостинице.

-Описать технологию работы службы приёма и размещения в гостинице.

-Рассмотреть особенности работы службы приема и размещения гостиницы «Милан».

-Дать ощую характеристику гостиницы «Милан».

-Рассмотреть технико – экономические показатели работы гостиницы

«Милан».

-Проанализировать работу службы приема и размещения гостиницы

«Милан».

-Описать совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы «Милан».

-Описать основные направления совершенствования службы приёма и размещения гостиницы.

-Описать экономический эффект от предложенных мероприятий

Практическая значимость данной работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в работе руководством гостиницы для совершенствования деятельности службы приема и размещения.

Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Во введении обосновываются актуальность темы, формулируются предмет, объект, цели, задачи и практическая значимость.

В первой главе раскрываются теоретические аспекты оказание службы приёма и размещения. В этой главе даются основные определения и понятия, необходимые для рассмотрения проблемы.

Вторая глава представляет собой анализ работы службы приёма и размещения гостей в гостинице «Милан».

Третья глава посвящена разработке рекомендаций и мероприятий по совершенствованию службы приёма и размещения в гостинице «Милан», а также расчету экономической эффективности предлагаемых мероприятий. В заключении обобщены результаты исследований и сделаны выводы.

**Применяемые методы:** теоретический анализ (анализ литературы и документов), наблюдение, статистическое социологическое исследование, анализ отзывов.

# Глава 1 Теоретические аспекты организации работы служб приема и размещения в гостиничном бизнесе

## Значение службы приема и размещения в гостиничном бизнесе

Возрастание роли туризма, проявление повышенного интереса населения к путешествиям обусловило рост спроса на услуги гостиниц.

Основные понятия, означают следующее: "гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;

"гостиница и иное средство размещения" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница);

"малое средство размещения" - гостиница с номерным фондом не более 50 номеров;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

"заказчик" - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

"бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

"расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя1.

Группа помещений вестибюля гостиницы - одна из ответственных частей гостиницы. Она ориентирована на встречу и проводы гостей, в ней осуществляется функция распределения и перераспределения некоторых работ.

Пространство вестибюля зонируется следующим образом: лестнично- лифтовая зона, зона главного входа в гостиницу, зона приёма гостей, отдыха гостей, предоставления дополнительных услуг проживающим. Удачное расположение зон способствует рассредоточению потоков клиентов, формированию непересекающихся потоков. Оборудование, располагаемое в каждой зоне, должно быть в необходимом количестве. Интерьер вестибюля - это визитная карточка отеля.

Служба приёма и размещения гостиницы (СПиР) расположена у входа, в холле гостиницы и, как правило, является сердцем любой гостиницы. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5-7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Основные цели службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям услуг самого высокого качества, а также увеличение процента заполняемости гостиницы. Задачами службы являются контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов, обеспечение и информирование клиентов обо всех предоставляемых дополнительных услуг. Сотрудники этой службы должны

1. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие - М. : Магистр, 2014. - 511 с.

быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться телефонным разговором.

К основным функциям службы можно отнести продажу номерного фонда, организацию встречи гостей, приём и размещение, регистрацию заезда и выезда, координацию всех видов обслуживания клиентов, обеспечение гостей информацией, расчёты с гостями за номера и услуги, контроль над состоянием номерного фонда, предоставления информации руководству об использовании номерного фонда2.

Рабочие инструменты служащих: компьютер, профессиональный лазерный принтер для печатания счетов; машина для проката кредитных карточек, терминал для кодирования ключей; цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы; факс, ксерокс, детектор для просмотра денег, калькулятор, информационно- ключевой щит, документация, канцелярские товары, информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).3

## Структура службы приёма и размещения в гостинице

Служба, как правило, состоит из двух частей: Front office, собственно стойка, и Back office – помещение за стойкой, вне поля зрения гостей.

К службе приема и размещения предъявляются следующие требования:

- служба приёма и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Если вестибюль гостиницы весьма большой, то он должен быть оборудован соответствующими указателями или клиентов должен встречать персонал отеля. Стойка должна быть удобна для клиентов и снабжена различными информационными материалами и указателями;

1. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие - М. : Магистр, 2014. - 511 с.

3 Поршнев А.Г. Управление организацией / А.Г. Порншев. -М.: ИНФРА-М, 2014. – 258 с.

* + стойка регистрации клиентов должна быть чистой и свободной от посторонних предметов. Она должна иметь четкое функциональное зонирование – информация для клиентов не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля. Оборудование и информация для персонала отеля должны быть скрыты от клиентов;
	+ сотрудники службы приёма и размещения должны быть опрятно одетыми в униформу отеля, иметь безупречный внешний вид, пользование косметикой обязательно, но в меру. Персонал приёма и размещения должен вести себя подобающим образом и быть максимально открытым и доброжелательным. С гостями следует разговаривать только стоя. И самое главное – нельзя заставлять людей ждать. К примеру, признаком дурного тона является одновременное обслуживание клиента и общения по телефону4.

В международной практике приняты три смены работы службы приёма и размещения: дневная с 7.00 до 15.00; вечерняя с 15.00 до 23.00; ночная с

23.00 до 7.00.

На каждого сотрудника должна быть сформирована папка со следующей документацией:

* + должностные инструкции;
	+ абсолютные стандарты (всегда улыбаться, предлагать посетить ресторан отеля, предложить членство в системе);
	+ процедуры (подробные действия и их последовательность, вплоть до мельчайших нюансов; это своего рода подсказки и пояснения ко всему, что приходится делать на рабочем месте);
	+ приказы и дополнительные документы, которые регулируют работу данного сотрудника;
	+ положение о персонале – документ, в котором регламентируется вопросы о требованиях к внешнему виду и поведению на работе, об

испытательном сроке) обучении, условиях работы, обеденном времени, месте парковки личного транспорта, правилах курения, телефонных разговорах и.т.д.

Под каждым из перечисленных документов вновь принимаемый сотрудник расписывается. Правила заучиваются наизусть.

Персонал службы можно разделить на две категории, основной и вспомогательный.

Основной: менеджер службы размещения, старший администратор (старший смены), администратор (регистратор, рецепционист).

Вспомогательный: ассистент менеджера по обслуживанию гостей, кассир, портье, телефонный оператор, консьерж, паж (посыльный), подносчики багажа, швейцар, дежурный гаражной службы5.

Менеджер службы приёма и размещения руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом и клиентами, ведет учёт и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.

Старший администратор (старший смены) обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и клиентами.

Администратор гостиницы ("человек за стойкой", рецепционист, регистратор). Это служащий, в обязанности которого входит: встреча и регистрация гостей, расселение (распределение номеров), расчёт при выезде гостя, забота о клиентах, выдача ключей от номеров гостей и контроль над их сохранностью, ответы на вопросы гостей, работа с почтой и сообщениями, организация действий в экстремальных ситуациях, организация отъезда и проводы гостей.

Предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчёт за проживание и оказанные услуги, оформление выезда происходит в службе приема и размещения, где работают дежурный администратор, портье, кассир. Во многих гостиницах РФ эта служба имеет английское название "Reception". Должностные обязанности работников службы, а также навыки и знания, требуемые для их выполнения, определены профессиональным стандартом гостиницы. Основным рабочим инструментом в службе приема и размещения является автоматизированная система управления, которая позволяет провести процесс регистрации и расчета гостя максимально быстро и эффективно.

Согласно Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации": "исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее»6.

Это обуславливает сменный характер работы службы приёма и размещения. Исходя из режима работы смены определяется число сотрудников службы. В большинстве гостиниц работники службы приёма и размещения работают по 24 часа, начало работы в 9 часов утра.

В начале рабочей смены, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но не удовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличие свободных мест и заявки на текущие сутки.

Администратор ведет учёт использования номеров гостиницы.7 При регистрации и оформлении выезда производятся расчёты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату. Очень

6 Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие- М. : Флинта : МПСИ, 2014. - 288 с.

7 Радченко, А.В. Теория организации /А.В. Радченко, Э.А. Смирнов. – М.: ГУУ, 2011. – 364 с.

важен контроль выезда, чтобы не допустить отъезда гостей, которые не заплатили по счёту8.

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки. Кроме того, в службу приёма и размещения часто обращаются гости, чтобы получить какую-либо услугу. В отелях высшей категории, в этом случае, консьержи осуществляют персональное обслуживание гостей, например, такое как заказ автомобиля для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов и.т.д.

Кассир контролирует своевременную оплату всех видов услуг, получает оплату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии. 9Дворецкие являются постоянными помощниками гостя в отелях высшей категории и оказывают услуги информационной поддержки гостей и персональной помощи в решении различных вопросов. Швейцар в отеле несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель и выходе из него.

Телефонные операторы отвечают за побудку гостей, отвечают на различные вопросы клиентов или переключение на сотрудников службы информации, принимают входящие и осуществляют исходящие звонки по производственным нуждам.

Подносчики багажа осуществляют доставку багажа гостей до службы приёма и размещения, лифта, номера и обратно при выезде гостя.

Пажи (посыльные) сопровождают гостя в номер, объясняют гостю основные правила пользования номерным оборудованием, разносят корреспонденцию по номерам, выполнение других функций посыльного.

Таким образом, служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу.

8 Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие- М. : Флинта : МПСИ, 2014. - 288 с.

9 Технологии корпоративного управления. - [Электронный ресурс]. – URL: [http://iteam.ru](http://iteam.ru/)

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 им многочисленных дополнительных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Определим технологический процесс работы данной службы.

## Технология работы службы приёма и размещения в гостинице

Технологический процесс в гостинице – это последовательное, взаимосвязанное единство операций по преобразованию качества, внешнего вида или свойства предоставляемой услуги. На каждом гостиничном предприятии существует своя установленная форма технологического процесса, которая и является основой грамотной работы персонала.

Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

* предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
* прием, регистрация и размещение гостей;
* предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
* предоставление дополнительных услуг проживающим;
* окончательный расчет и оформление выезда.

Предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда происходит в службе приема и размещения, где работают дежурный администратор, портье, кассир (оператор механизированного расчета) и паспортистка. Во многих гостиницах РФ эта служба имеет английское название "Reception".10

10 Электронный ресурс. Режим доступа: [www.turgostinica.ru](http://www.turgostinica.ru/) – Гостиничный бизнес в России

Услуги проживающим может оказывать персонал гостиницы (сервисное и номерное обслуживание) и персонал других предприятий (предприятия торговли, парикмахерская, медпункт и др.), расположенных в гостинице.

Технологические процессы в СПиР можно представить следующим образом.

Размещение – процесс, состоящий из нескольких операций: встречи, регистрации гостя, вручения ключа и сопровождения в номер.

Встреча – трансфер, пред регистрация.

Регистрация – анкета, карта гостя; наиболее важная часть процедуры регистрации – контакт с гостем.

Вручение ключа – во всех отелях должно выполняться международное требование: "политика неразглашения номера комнаты" как мера безопасности.

В таблице 1 отображена технология обслуживания гостей в гостиницах всех категорий в виде следующих этапов.

**Таблица 1 Технология обслуживания гостей в гостиницах**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Процесс** | **Персонал** | **Документы** | **Оплата** |
| Предварительный заказ мест в гостинице | Менеджер отдела бронирования или службы приема | Заявка на бронь. Гарантия оплаты | Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация |
| Встреча | Гаражная служба, швейцар, посыльный | - | Чаевые |
| Регистрация | Администратор службы приема, портье, кассир | Анкета, разрешение на поселение, счет, визитнаякарта | По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы |
| Предоставление основных и дополнительных услуг | Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские работники, спортивные и туристские инструкторы, служба | Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа | По счету в соответствие с установленными тарифами на услуги |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | прачечной, мастерские |  |  |
| Окончательный расчет и оформление выезда | Администратор, портье, кассир | Счет | По счету |

Оплата услуг:

* наличный расчёт в момент поселения как предварительная оплата будущих услуг по тарифам отеля;
* кредитный лимит – взимания в качестве предоплаты определенной суммы, установленной администрацией отеля, в счёт будущих трат гостя. В некоторых гостиницах при этом гостю выдаётся пластиковая кредитная карточка, посредством которой он производит расчёт в службах гостиницы; проживание в кредит – когда гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;
* безналичный расчёт – использование дорожных и именных чеков;
* перечисление через банк фактически затраченных сумм на счёт отеля (используется в основном для оплаты проживания групп и командированных).

Багаж прибывающих гостей принимает швейцар или подносчик багажа. Гостю выдают чек на багаж (номерок). Расчёт и выписка уезжающих гостей производятся у стойки гостиничной кассы. В кассе начисляют все расходы гостя на его счёт. При этом служащий должен предоставить разъяснения по счёту клиента, если у того появились вопросы. Выписка клиента фиксируется с немедленным оповещением других служб гостиницы, прежде всего хозяйственной.11

В автоматизированных гостиницах эксплуатационная документация формируется автоматически после внесения данных о регистрации гостя. В программу закладывается различная информация, которую можно день;

11 Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие- М. : Флинта : МПСИ, 2014. - 288 с.

сведения о конкретном госте; список постоянных гостей отеля; список нежелательных гостей отеля; статистика на день, месяц, год и др. Дежурный администратор должен в любой момент чётко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене: количество забронированных номеров, освобождающиеся к 12 часам, ожидаемый заезд, бронь руководства, VIP – заезд, номера для свободного поселения и свободно ей оперировать.

Первый учёт производится рано утром. Тогда же следует зарезервировать несколько разных номеров на непредвиденный случай. Напомнить гостю, что ему пора уезжать, можно, принуждать гостя к отъезду

* нельзя. Лучшие номера предоставляются постоянным гостям, VIP – персонам, партнёрам по бизнесу12.

Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю. Расселение гостей является следующим этапом операционного процесса, который состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Возможно два вида встречи:

* + в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах);
	+ около входа в гостиницу или вестибюле (на ближних подступах).

Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа. В небольших гостиницах гость проходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. В том случае, если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление.

Процесс регистрации различается в гостиницах различной категории по времени и качеству обслуживания, но информация о госте везде одинаковая. В отелях, имеющих автоматизированную систему, регистрация проходит очень быстро. Различают два типа клиентов, которые прибывают для регистрации. Одни из них заранее забронировали места в гостинице, другие – нет. При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку. Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5-ти минут. В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ»:

«исполнитель обязан заключить договор с потребителем на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя»13.

При получении подтверждения на размещение, гость заполняет регистрационную карточку (анкету формы № 1-Г), которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, если оплата производится третьим лицом, и вид платежа: наличные, кредитная карточка или чек. Заполнив карточку, гость подписывает её, тем самым заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

13 Пригожин, А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М.: МЦФЭР, 2012. – 267с.

После того как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет жить гость, дату и время прибытия и подписывает её. Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Разрешение на поселение должно быть выписано в двух экземплярах, для кассира и портье или дежурного по этажу в картотеку для контроля своевременного выезда.

После оплаты гость получает 2-й экземпляр счёта, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание, который включает в себя тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы.

Администратор заполняет визитную карту (карту гостя) – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера14. Карта гостя всегда выписывается в одном экземпляре, и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания.

Многие гостиницы используют визитную карту как средство рекламы. В ней может быть информация о расположении гостиницы, а также информация о работе вспомогательных и дополнительных служб: расположение, часы работы. По окончании оформления подносчик багажа провожает гостя до предоставленного ему номера, помогая донести багаж15.

Во время регистрации багаж прибывающих гостей в гостиницу находится в вестибюле. В больших гостиницах есть специальное помещение, куда подносчики багажа заносят вещи гостей. Для идентификации багажа удобно пользоваться талонами, на которых записана фамилия владельца, а после регистрации вписывается номер комнаты.

14 Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие - М. : Магистр, 2014. - 511 с.

15 Порншев А.Г. Управление организацией / А.Г. Порншев. -М.: ИНФРА-М, 2014. – 258 с.

Такой талон выдает швейцар или подносчик багажа при входе гостя в гостиницу. Таким образом, упрощается работа подносчиков багажа. В случае отсутствия талона гость указывает на свой багаж, показывает разрешение на поселение, где записан номер комнаты, и подносчик относит багаж до номера. В номере он показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Иногда случается так, что необходимый номер еще не убран. В таком случае руководитель СПиР приносит личные извинения гостю, просит подождать некоторое время в холле, предложив ему при этом чашечку чая или кофе. Кроме этого, им могут быть сделаны распоряжения по доставке в номер гостя "комплиментов" (цветы, фрукты, выпечка, конфеты и.т.д.)

При назначении номера необходимо учитывать национальные особенности, традиции, привычки, образ жизни гостей из других стран. Это помогает им чувствовать себя в отеле как дома.

При выборе номера нужно брать во внимание также возраст, стиль жизни, цель прибытия клиентов. Размещая гостей, регистратор использует подсистему "Поселение". В этой подсистеме могут решаться такие задачи как регистрация гостей, их размещение, ведение картотеки клиентов, выписка необходимых регистрационных документов; переселение и коррекция данных о клиенте; формирование отчетности документации за смену; получение информации о состоянии номерного фонда; быстрый поиск гостей по фамилии или номеру и.т.д.

Регистратору необходимо соблюдать все правила, связанные с регистрацией различных категорий поселяющихся. При поселении туристской службы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы – документ, подтверждающий, что оплата произведена и список службы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима16.

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной службы. Туристы из службы размещаются обычно в двухместных номерах, и только для руководителя службы предоставляется одноместный номер.

Все туристы заполняют анкеты, в графе цель приезда следует писать: туризм. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы. Каждому гостю администратор выписывает визитную карту. Счет за проживание при регистрации службы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету17.

Очень часто в туристских фирмах вместе с путевкой туристам выдаются ярлыки с номерами для багажа. Номер на ярлыке соответствует порядковому номеру туриста в списке службы, который находится у руководителя службы. Сравнив номера на багаже и в списке службы, подносчик багажа определяет номер комнаты, и доставляет туда багаж. Часто для того чтобы не оплачивать еще сутки проживания, туристы освобождают номера, а багаж сдают в камеру хранения, но за группой остается один номер для отдыха туристов.

Также существуют особенности регистрации иностранных туристов. Въезд в Российскую Федерацию обязывает получения визы. Визы бывают одноразовые и многоразовые, индивидуальные и групповые, студенческие, въездные, выездные, транзитные и др.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.06.2003 N

335 (ред. от 14.10.2016) «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы», в зависимости от цели въезда иностранных граждан в Российскую

Федерацию и цели их пребывания в Российской Федерации иностранным гражданам выдаются визы следующих категорий:

а) дипломатическая (ДП); б) служебная (СЛ);

в) обыкновенная (О);

г) транзитная (ТР1 или ТР2);

д) виза временно проживающего лица (ВП)18.

В зависимости от цели въезда иностранного гражданина в Российскую Федерацию и цели его пребывания в Российской Федерации обыкновенная виза имеет следующие разновидности:

а) частная (Ч);

б) деловая (Д);

в) туристическая (Т), в том числе групповая (ТГ); г) учебная (У);

д) рабочая (Р);

е) гуманитарная (Г);

ж) на въезд в Российскую Федерацию в целях получения убежища (А);

з) на въезд в Российскую Федерацию в целях приема в гражданство Российской Федерации (ГР)19.

Для осуществления пограничного контроля предусмотрены карточки прибытия или убытия иностранца, которые прикрепляются к национальным паспортам иностранных граждан. Отметку о регистрации пребывания на территории РФ производят на оборотной стороне листа национального паспорта, на которой наклеена виза. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, предоставить свой паспорт для регистрации. Для того чтобы гостиница

18 Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 14.10.2016) «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы»

19 Постановлением Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 14.10.2016) «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы»

имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, ей следует получить лицензию на международную туристскую деятельность.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету. Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.

При размещении следует еще раз согласовать условия предварительного бронирования (категорию номера, наличие удобств, вид оплаты, срок пребывания, предполагаемую дату отъезда и.т.д.). Если гостю необходимо заполнить анкету, следует сделать эту процедуру недолгой. Например, если гость уже бывал в этой гостинице, то достаточно только его подписи на анкете (имеется в виду, что информация о госте сохранена со временем его первого пребывания в гостинице).

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство 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.

В большинстве крупных гостиниц учет свободных мест производится автоматически с использованием специальной компьютерной программы, таких как Fidelio, Amadeus, Galileo, Эдельвейс, Hotel-2000 и.т.д. В малых и средних гостиницах до недавнего времени (в отдельных гостиницах и сейчас) для этой цели использовался специальный номерной стенд, имеющий ячейки, куда вставлялись разноцветные карточки в соответствии с количеством дней пребывания клиента в гостинице. Разные цвета позволяют видеть различные категории гостей.

Такой номерной стенд дает наглядную картину загрузки номерного фонда и наличия свободных мест. Сведения о наличии свободных мест в гостинице и количестве проживающих гостей четко и оперативно передаются службой приема всем другим службам гостиницы. Для хранения ключей от номеров используется стенд с пронумерованными отделениями. Для уменьшения количества стендов на стойке регистрации многие из них функционально объединяются, например, стенд для ключей и для почты.

Сразу же после размещения гостя в отеле расчетная часть открывает на его имя счет. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Это службы подают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы.

Одна из функций СПиР – 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 приезде гостя эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом предвосхитить предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях установленные компьютерные программы позволяют создать обширный банк данных о клиентах20.

В некоторых зарубежных гостиницах со сложившимися традициями обслуживания в составе службы приема и расчетной части имеется должность ночного портье. Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье. Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23.00, принимая на

20 Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 3-е издание, исправленное и дополненное. - М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д :Издательский центр «МарТ», 2013. - 352 с.

себя, прежде всего функции приема и расчетной части. После 24.00 ночной портье часто выполняет функции бармена вестибюльного бара, который работает круглосуточно.

Одной из основных обязанностей ночного портье является обход здания в целях проверки исправности сигнализации (охранной и противопожарной) и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье собирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются на дверь.

В ночное время таких обходов совершается не менее трех. Время каждого заносится в специальный журнал. После того как собраны все листы-заказы завтраков в номер, ночной портье вводит в журнал информацию о виде завтраков (обычно континентальный либо континентальный плюс), их стоимости и количестве для каждого номера.

К 6.00 утра ночной портье должен подготовить к транспортировке завтраки в вакуумных подносах к дверям номеров (завтраки готовятся поваром и транспортируются в указанные время и место официантами). В

* 1. осуществляется пересмена, ночной портье предоставляет рапорт.

Также портье обязан знать Правила пользования гостиницами; Правила приема и обслуживания гостей; прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые услуги проживающим; Правила регистрации и паспортно- визового режима в гостиницах; порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации; расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; порядок использования номерного фонда и бронирования; порядок расчетов за представляемые услуги; Правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии.

Итак, служба приема и размещения – это то, с чего начинается знакомство гостя с отелем, и чем оно заканчивается. СПиР включает в свой состав подразделения и персонал, играющий важную роль в процессе регистрации прибытия и организации размещения клиента в гостинице.

Правильная организация работы службы приема и размещения сможет обеспечить максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев.

В связи с этим, руководство отеля должно максимально повысить эффективность работы данной службы, начиная с оформления стойки регистрации гостей и заканчивая мотивацией персонала СПиР. Ведь именно решающую роль в обслуживание гостей играет персонал. Насколько искренним будет желание персонала помочь решению проблем гостя, насколько квалифицированно будет это сделано, настолько гость захочет вернуться еще раз в эту гостиницу. Эта служба является основным информационным узлом любого отеля, так как здесь находится текущая информация о пребывающих, информация обрабатывается, распределяется и является основной для координации деятельности других служб, занятых в обслуживании.

## Выводы по главе 1:

Служба приёма и размещения гостиницы (СПиР) расположена у входа, в холле гостиницы, является сердцем любой гостиницы, именно первые 5-7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Основные цели службы приема и размещения гостиницы– это предоставление гостям услуг самого высокого качества, а также увеличение процента заполняемости гостиницы.

Служба состоит из двух частей: Front office, собственно стойка, и Back office – помещение за стойкой, вне поля зрения гостей.

Технологический процесс в гостинице – это последовательное, взаимосвязанное единство операций по преобразованию качества, внешнего вида или свойства предоставляемой услуги.

Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

* предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
* прием, регистрация и размещение гостей;
* предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
* предоставление дополнительных услуг проживающим;
* окончательный расчет и оформление выезда. Технологические процессы в СПиР.

Размещение – процесс, состоящий из нескольких операций: встречи, регистрации гостя, вручения ключа и сопровождения в номер.

Встреча – трансфер, пред регистрация.

Регистрация – анкета, карта гостя; наиболее важная часть процедуры регистрации – контакт с гостем.

Вручение ключа – во всех отелях должно выполняться международное требование: "политика неразглашения номера комнаты" как мера безопасности.

# Глава 2. Особенности работы службы приема и размещения гостиницы «Милан»

## Общая характеристика гостиницы «Милан»

Гостинично - туристический комплекс «Милан» расположен в живописном месте г. Москвы, ул. Шипиловская 28 а.

Проезд к гостинице на личном транспорте или такси. Номер заказать можно как лично, так и по телефону. Заселение граждан производится круглосуточно. Плата за проживание берется как за наличный расчет так и по безналичному расчету предварительно заключив договор с организацией. Оплата за бронирование номеров не берется.

Гостиница «Милан» предоставляет следующие услуги:

-охраняемая парковка личного транспорта проживающих

-сауна на берегу озера с комнатой отдыха и камином

-услуга ксерокопирования и факс, отправка почты

-завтраки по желанию клиента с включением в стоимость проживания.

-интернет Wi-Fi

-вызов такси

-Wake-up call

-предоставление утюга и гладильной доски.

В отеле работает ресторан «Тиберио» с европейской кухней, изысканный ресторан «Висконти», уютный «Пиано Бар» с невероятным меню десертов от от шеф-кондитера, а также ресторан с собственной пивоварней «Грют». К услугам гостей – девять конференц-залов с широким спектром возможностей для проведения банкетных и деловых мероприятий любого масштаба и формата. Отель «Милан» - прекрасное место для проведения свадеб, дней рождений и юбилеев.

Общие сведения о гостинице:

* + 1. Здание и прилегающая к нему территория.

Здание многоэтажное, имеет светящуюся вывеску. Вход для гостей отдельный от служебного входа.

* + 1. Техническое оборудование.

Гостиница оборудована аварийным освещением и энергоснабжением.

Гостиница оснащена системой лифтового хозяйства, имеется 1 пассажирский лифт.

Предоставляется городская и междугородняя телефонные связи по автоматической связи и по заказной системе.

* + 1. Номерной фонд. Количество номеров – 297.

Санузлы в номерах оборудованы умывальником, унитазом и ванной.

* + 1. Техническое оснащение.

Все номера оснащены потолочными, прикроватными светильниками, настольными лампами. Санузлы в номерах оборудованы светильниками над умывальниками. Электроразетки с указанием напряжения.

Все номера имеют цветные телевизоры, холодильники, телефоны (в апартаментах телефоны есть в каждой комнате) . В каждом номере есть мини

- бары.

* + 1. Оснащение мебелью и инвентарем.

Все номера оснащены гарнитурной мебелью, комплектом постельных принадлежностей, плотными занавесями, зеркалами и другим твердым и мягким инвентарем. В шкафах вешалки для верхней одежды и головных уборов. Во всех номерах ковровое покрытие пола. Все номера оснащены рекламно - информационными материалами, противопожарной инструкцией.

* + 1. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера.

Санузлы индивидуального пользования оснащены зеркалами с полками для туалетных принадлежностей, полотенцами (не менее трех, в том числе банное полотенце). Санузлы оснащаются туалетными принадлежностями на

каждого гостя (туалетное мыло, шампунь) . Их замена происходит по мере потребления.

* + 1. Санитарные объекты общего пользования.

Общественные туалеты оборудованы и оснащены в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50645-94.

* + 1. Общественные помещения.

Общественные помещения имеют мебель и оборудование, соответствующее функциональному назначению.

Служба приема оснащена зоной для отдыха и зоной для ожидания. Зоны оборудованы креслами, диваном, журнальным столиком. В службе приема имеется сейф для хранения ценностей гостя.

Предоставляются услуги факсимильной связи, копировальной техники.

* + 1. Помещение для предоставления услуг питания. В гостинице есть ресторан с баром.
		2. Услуги.

Служба приема в гостинице работает круглосуточно. Обслуживающий персонал производит побудку по просьбе гостей.

Уборка номера горничной производится ежедневно. Смена постельного белья производится 1 раз в 3 дня. Смена полотенец происходит ежедневно. Дежурный ведет график по смене полотенец и постельного белья. Служба сервиса примет заказы на ремонт, химчистку, стирку и утюжку одежды, вызов такси. Осуществляется прокат посуды и белья, доставка в

номер продуктов питания, чая, кофе.

* + 1. Услуги питания.

В ресторане предоставляется возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) . Ресторан работает с 7: 00 до 23: 00.

* + 1. Требования к персоналу и его подготовке.

В гостинице «Милан» есть письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные

правила работы. Постоянно проводится занятия по повышению квалификации и по профессиональной подготовке. Персонал гостиницы носит форменную одежду, вид которой зависит от дифференцирования по должностям. Персонал гостиницы проходит периодическое медицинское освидетельствование, запись которого производится в санитарной книжке и санитарном журнале.

Организационная структура управления представляет собой отражение существующей на предприятии системы подчиненности (подотчетности), делегирования обязанностей и ответственности, распределения зон ответственности, порядка коммуникаций и передачи информации, системы принятия решений. Не являясь определяющим фактором системы управления, организационная структура вместе с тем оказывает значительное влияние на успешность функционирования этой системы, отражаясь на скорости принятия решений, ответственности сотрудников, подотчетности сотрудников, возможности контроля их деятельности.

При анализе оргструктуры гостиницы был принят во внимание тот факт, что эффективные структуры управления должны удовлетворять следующим критериям:

* У подразделения или человека может быть только один непосредственный начальник;
* В прямом подчинении должно находиться не больше 7+/-2 человек - принцип нормы управляемости;
* Каждый сотрудник должен иметь определенные функциональные обязанности;
* Делегируя обязанности необходимо делегировать ответственность за их выполнение, контроль не делегируется;
* При делегировании обязанностей, необходимо обеспечивать подразделение достаточными ресурсами и полномочиями;
* Объединение работников в подразделения должно осуществляться на основе какого-либо принципа группировки (единство выполняемой функции,

единство бизнес-процесса, единство клиента и др.);

* Каждая функция должна выполняться полностью в рамках одного подразделения;
* Результат выполнения функции или операции должен быть измерим и выражаться в конкретных показателях;

Анализ существующей структуры проводился по трем направлениям:

* Формальное наличие подразделений, отвечающих за выполнение той или иной функции управления;
* Выполнение существующими подразделениями функций управления, требующихся для успешной работы предприятия;
* Существующие информационные и коммуникационные связи между подразделениями, включая подотчетность.

Для гостиниц такого уровня, характерны такие организационные структуры как линейно–функциональные и линейно-штабные. При линейно- функциональной структуре линейные звенья управления призваны командовать, а функциональные — консультировать помогать в разработке конкретных вопросов. Как правило, они не имеют права самостоятельно отдавать распоряжения производственным подразделениям. Функциональные службы осуществляют техническую подготовку производства. При линейных руководителях создаются штабные подразделения, которые не обладают правом принятия решений. Главная задача штаба — оказание помощи линейному менеджеру в выполнении отдельных функций управления. Часто специалисты штабов наделяются правами функционального руководства (например, бухгалтерия, планово- экономический отдел, отдел маркетинга, отдел управления персоналом и др.). Организационная структура гостиницы «Милан» построена учитывая особенности этих типовых структур, и имеет следующий вид.

Технический отдел.

Роль технического отдела определяется надежным функционированием систем теплоснабжения, кондиционеров, санитарно-сливного процесса,

электрических сетей, профилактикой телекоммуникаций, лифтового оборудования. Фактор надежности в данной системе - это сохранение работоспособности, как человека, так и технических устройств.

Эффективность технического отдела определяется:

* безошибочностью выполнения заданных программ;
* внутренней системностью, которая обеспечивает мобильность людей и агрегатов;
* стимулированием субъектов труда и повышению эффективности обслуживания.

Фактор надежности в большей степени достигается организационно правовыми действиями. Они предопределяют: ротацию членов обслуживающего персонала, совершенствование стимулирования, оперативность исполнения работы, участие в развитии профессионализма, достижение мастерства, внедрение рационализаторских предложений, совершенствование рабочего места, как лаборатории в системе культуры труда. Основными функциями технического отдела это создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, систем кондиционирования и теплоснабжения, поддержания здания в оптимальном состоянии.



**Рисунок 1. Организационная структура технического отдела**

Рассмотрев технический отдел гостиницы «Милан» необходимо отметить что в его ведомстве находятся службы «Охрана» и «Швейцары» их

необходимо подчинить другому отделу, в чьи функциональные обязанности входит организация работы этих отделов.

Служба приема и размещения.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Данная служба занимается решением вопросов, связанных с приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, отправкой их домой, и конечно же бронированием номеров. Перед руководством гостиницы всегда стоит проблема: пойти на риск двойного бронирования или остаться с недогруженным номерным фондом. Поэтому роль службы бронирования нельзя недооценивать.

Основными функциями службы приема и размещения являются:

* решение вопросов связанных с бронированием номеров;
* решение вопросов связанных с приемом, размещением и регистрацией гостей;
* решение вопросов связанных с выездом и выпиской гостей. Рассмотрев работу службы приема и размещения гостиницы «Милан»

можно выделить что эта служба управляет отделами «Маркетинга и рекламы», «Торговой группой» и «Конференц зал». Управление этими службами вне компетенции этого отдела.



**Рисунок 2. Организационная структура службы приема и**

**размещения**

Бухгалтерский отдел**.**

Задачи бухгалтерского отдела:

1. Организация учета финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
2. Осуществление контроля за сохранностью собственности, правильным расходованием денежных средств и материальных ценностей, соблюдением строжайшего режима экономии и хозяйственного расчета.

Функции бухгалтерского отдела:

1. Достоверная и рациональная организация бухгалтерского учета, отвечающего требованиям оперативного руководства предприятием, и строгое соблюдение установленного правила ведения учета.
2. Внедрение передовых форм и методов бухгалтерского учета на основе широкого применения вычислительной техники.
3. Организация учета основных фондов, сырья, материалов, топлива, готовой продукции, денежных средств и других ценностей предприятия, издержек производства и обращения, исполнения смет расходов.
4. Организация расчетов по заработной плате с работниками предприятия.
5. Составление отчетных калькуляций себестоимости продукции, балансов и бухгалтерской отчетности.
6. Осуществление мероприятий по совершенствованию калькулирования себестоимости отдельных видов продукции, по внедрению нормативного метода учета затрат на производство и калькулирования себестоимости продукции.
7. Своевременное начисление и контроль своевременности перечислений государственных налогов, отчислений от прибылей и других платежей в Федеральный бюджет РФ, а также средств амортизационного фонда на финансирование затрат по капитальным вложениям и капитальному ремонту, своевременности погашения кредитов учреждений банков.



**Рисунок 3. Организационная структура бухгалтерии**

Служба питания.

Данная служба в гостиничном хозяйстве осуществляет свои функциональные действия в автономном режиме, но подчиняется графику заезда туристских групп. В ее организационно-производственные обязанности входит не только обслуживание туристов; она обеспечивает проведение банкетов, презентаций, вечеров. Она формирует систему культуры питания и отдыха. Весь прейскурант служба питания доводит до потребителей в обязательном порядке.

Объектами службы питания считаются: оборудование кухни, рестораны, бары, кафе, служба банкетинга. Особенностью объектов службы питания является высокая степень надежности, что обеспечивает

престижность гостиничного хозяйства, организационно-профессиональный уровень руководства данного подразделения. Служба питания при гостиницах - это обеспечение качественного приготовления пищи с ее разнообразным ассортиментом.

Задачи службы питания:

1. предоставить сбалансированное питание;
2. привлечь туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);
3. предоставить услуги по организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.



**Рисунок 4. Организационная структура службы питания**

Отдел кадров.

Кадровая служба решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В обязанности этого подразделения входит ведение личных дел всех сотрудников гостиницы.

В гостинице «Милан» работой с персоналом занимается Отдел кадров. Данный отдел осуществляет подбор, набор, расстановку, замещение, увольнение и другие операции с кадрами. Состав отдела кадров представлен на рисунке 5. Рассмотрим должностные обязанности работников отдела.

Начальник Отдела кадров выступает в качестве советника линейных руководителей при решении вопросов о приеме на работу и увольнении, назначении на новую должность, направление работника на профессиональное образование и др. Начальник Отдела кадров наделен

рекомендательными и согласовательными полномочиями, указанными в его должностной инструкции.

Инспектора по кадрам отвечает за осуществление набора персонала и осуществляет расстановку кадров, рассчитывает показатели текучести персонала, ведет учет рабочего времени.

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Отдел кадров

Начальник отдела

Инспектор по кадрам

Менеджер по социальным вопросам

**Рисунок 5 Структура Отдела кадров**

кадров:

В гостинице «Милан» определены следующие функции Отдела

* Административная деятельность. Применение на практике

основных законодательных положений в области организации и оплаты труда, коллективных договоров.

* + Трудоустройство. Прием на работу, ознакомление с рабочим местом и условиями труда, вопросы перевода на другую работу внутри предприятия, выдвижение на более высокие должности, увольнение.
	+ Подготовка, переподготовка, повышение квалификации кадров. Сюда относятся все вопросы, связанные с выявление потенциальных

возможностей сотрудников фирмы, определения путей их продвижения по производственной или служебной линии.

* + Вознаграждение, аттестация рабочих мест и должностей, структура заработной платы с учетом социальных льгот, изучение рынка труда, разработка отдельных статей коллективного договора.
* Социальные вопросы. Контакты с профсоюзными организациями, содействие проведению общественных мероприятий, анализ и выявление причин социальной напряженности.
* Условия труда и техника безопасности.

Задачи Отдела социальных вопросов и кадровой работы в области управления персоналом следующие:

1. Планирование персонала;
2. Снизить текучесть кадров;
3. Создать хорошие условия труда;
4. Обеспечить каждого работника постоянным рабочим местом;
5. Стимулирование персонала;
6. Образование и повышение квалификации в заинтересованных кадрах;
7. Продвижение по службе;
8. Вознаграждение за хорошую работу и д.р.

Управление персоналом в гостинице «Милан» начинается с выработки кадровой политики, учитывающей стратегические цели фирмы и условия формирования рынка труда. К числу этих условий относятся:

-свободный выбор сферы приложения своих способностей (труд по найму, самостоятельный бизнес, учеба, домашний труд);

-конкуренция между работниками (за рабочие места с более высокой оплатой и лучшими условиями труда) и работодателями (за наиболее квалифицированных работников с наивысшей предельной производительностью);

-мобильность рабочей силы – профессиональная (определяется общим уровнем образования и подготовки) и территориальная (зависит от рынка жилья и ограничений в прописке); общий уровень занятости (для рыночной экономики необходим резерв трудоспособного населения, которое включается в производство лишь при определенных условиях труда и его оплаты);

-уровень оплаты труда, учитывающий прожиточный минимум.

Относительно кадровой политики гостиницы «Милан» стоит отметить, что зависимость предприятия от рынка рабочей силы, а точнее от наличия квалифицированных специалистов достаточна велика. Первоочередными обязанностями менеджера по кадрам являются комплектование, отбор, перемещение, увольнение работников. Удовлетворение потребности в кадрах проводится с помощью кадрового агентства «Профи-консалт». Подбор персонала происходит следующим образом. Поступающая информация по вакансиям тщательно обрабатывается Отделом кадров. При достаточном числе работников формируется трудовой резерв.

Основным инструментом отбора кадров является собеседование работника с инспектором по кадрам.

Перемещение кадров внутри предприятия осуществляется только с согласия самого работника. Основаниями для него могут служить служебная записка руководителя или результаты последней аттестации.

Следующей не менее важной обязанностью инспектора по кадрам является работа по увольнению.

Можно выделить несколько причин увольнения:

-по собственному желанию;

-по инициативе администрации:

* 1. неоднократное недобросовестное выполнение работником трудовых обязанностей;
	2. прогул более 3 часов;
	3. нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
	4. сокращение штата;
	5. продолжительность больничного листа более 4 месяцев;

-причины, не зависящие от работника и от предприятия: 1)призыв в армию;

2)состояние здоровья (инвалидность); 3)административная ответственность.

Кроме того, немаловажной обязанностью менеджера в данной ситуации является работа с документами.

Прежде всего это:

* издание приказов по кадрам;
* оформление отпускных записок, больничных листов;
* составление графика отпусков в подразделениях;
* оформление работников на пенсию, на инвалидность;
* работа с медицинским страхованием;
* подготовка и проведение аттестации;
* хранение трудовых книжек, ведение личных карточек и личных дел;
* ведение табеля учета рабочего времени;

Кроме всего вышесказанного, менеджер занимается организацией повышения квалификации кадров (курсы повышения квалификации, семинары и др.).

Таким образом, для управления персоналом в гостинице «Милан» применяет смешанная кадровая политика, главной особенностью которой является сочетание максимального использования уже сложившейся кадровой комплектации и активным привлечением новых квалифицированных кадров.

Секретариат.

Секретариат занимается вопросами документационного и информационного обеспечения деятельности гостиничного комплекса.

Выделение "Прачечной" как самостоятельного отдела и подчинение ей поэтажных служб, нецелесообразно так как все они предназначении для обслуживания номерного фонда гостиницы.

Общий отдел.

В нем собрании совершенно разные, по своему назначению службы, работа которых зависит от других отделов. Это приводит к несогласованности действий всех служб этого отдела, и соответственно всей гостиницы.

Функциональные обязанности основных должностных лиц.

1. В функциональные обязанности директора входит:

-организует работу и обеспечивает экономическую эффективность деятельности гостиницы;

-осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, учетом, распределением и правильным использованием жилых номеров и свободных мест, а также соблюдением паспортного режима;

-направляет работу персонала и служб гостиницы на обеспечение сохранности и содержания в исправном состоянии помещений и имущества в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, бесперебойной работы оборудования, благоустройства и комфортности, соблюдения санитарно- технических и противопожарных требований;

-обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг;

-организует работу по профилактическому осмотру жилых номеров, подсобных и других помещений гостиницы, проведению капитального и текущего ремонта, по укреплению и развитию ее материально-технической базы, повышению уровня комфортабельности;

-обеспечивает ведение и своевременное представление установленной отчетности о результатах хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы, уплате налогов и сборов;

-принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом, правильному сочетанию экономических и административных методов руководства;

-осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации труда и обслуживания клиентов;

-способствует развитию коммерческой деятельности.

1. Главный бухгалтер имеет следующие функциональные обязанности:

-осуществляет организацию бухгалтерского учета хозяйственно - финансовой деятельности и контроль за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранностью собственности предприятия;

-формирует в соответствии с законодательством о бухгалтерском учете учетную политику, исходя из структуры и особенностей деятельности предприятия, необходимости обеспечения его финансовой устойчивости;

-возглавляет работу по подготовке и принятию рабочего плана счетов, форм первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы, разработке форм документов внутренней бухгалтерской отчетности, а также обеспечению порядка проведения инвентаризаций, контроля за проведением хозяйственных операций, соблюдения технологии обработки бухгалтерской информации и порядка документооборота;

-обеспечивает рациональную организацию бухгалтерского учета и отчетности на предприятии и в его подразделениях на основе максимальной централизации учетно-вычислительных работ и применения современных технических средств и информационных технологий, прогрессивных форм и методов учета и контроля, формирование и своевременное представление полной и достоверной бухгалтерской информации о деятельности

предприятия, его имущественном положении, доходах и расходах, а также разработку и осуществление мероприятий, направленных на укрепление финансовой дисциплины;

-организует учет имущества, обязательств и хозяйственных операций, поступающих основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с их движением, учет издержек производства и обращения, исполнения смет расходов, реализации продукции, выполнения работ (услуг), результатов хозяйственно - финансовой деятельности предприятия, а также финансовых, расчетных и кредитных операций.

1. Функциональными обязанностями менеджера отдела кадров являются:

-работа по комплектованию предприятия кадрами рабочих и служащих требуемых профессий, специальностей и квалификации в соответствии с целями, стратегией и профилем предприятия, изменяющимися внешними и внутренними условиями его деятельности, формированию и ведению банка данных о количественном и качественном составе кадров, их развитии и движении;

-организация разработку прогнозов, определение текущей и перспективной потребности в кадрах и источников ее удовлетворения на основе изучения рынка труда, установления прямых связей с учебными заведениями и службами занятости, контактов с предприятиями аналогичного профиля, информирования работников внутри предприятия об имеющихся вакансиях, использования средств массовой информации для помещения объявлений о найме работников;

-принятие участия в разработке кадровой политики и кадровой стратегии предприятия;

-осуществление работы по подбору, отбору и расстановке кадров на основе оценки их квалификации, личных и деловых качеств, контролирует правильность использования работников в подразделениях предприятия.

Обеспечивает прием, размещение и расстановку молодых специалистов и молодых рабочих в соответствии с полученной в учебном заведении профессией и специальностью, совместно с руководителями подразделений организует проведение их стажировки и работы по адаптации к производственной деятельности;

-организация проведения аттестации работников предприятия, ее методическое и информационное обеспечение, принимает участие в анализе результатов аттестации, разработке мероприятий по реализации решений аттестационных комиссий, определяет круг специалистов, подлежащих повторной аттестации;

-организация своевременного оформления приема, перевода и увольнения работников в соответствии с трудовым законодательством, положениями, инструкциями и приказами руководителя предприятия, учет личного состава, выдачу справок о настоящей и прошлой трудовой деятельности работников, хранение и заполнение трудовых книжек и ведение установленной документации по кадрам, а также подготовку материалов для представления персонала к поощрениям и награждениям.

1. Менеджер службы маркетинга выполняет следующие функциональные обязанности:

-осуществляет разработку маркетинговой политики на предприятии на основе анализа потребительских свойств производимой продукции и прогнозирования потребительского спроса и рыночной конъюнктуры;

-руководит проведением исследований основных факторов, формирующих динамику потребительского спроса на продукцию предприятия, соотношение спроса и предложения на аналогичные виды продукции, технических и иных потребительских качеств конкурирующей продукции;

-обеспечивает участие отдела в составлении перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, определении новых рынков сбыта и новых потребителей продукции;

-координирует деятельность всех функциональных подразделений по сбору и анализу коммерческо-экономической информации, созданию банка данных по маркетингу продукции предприятия (заявки на поставку, договоры на производство, наличие запасов, емкость рынка и т.п.);

-организует изучение мнения потребителей о выпускаемой предприятием продукции, его влияния на сбыт продукции и подготовку предложений по повышению ее конкурентоспособности и качества. Осуществляет контроль за своевременным устранением недостатков, указанных в поступающих от потребителей рекламациях и претензиях, мотивацией определенного отношения потребителей к продукции предприятия;

-готовит предложения по формированию фирменного стиля предприятия и фирменного оформления рекламной продукции. Осуществляет методическое руководство дилерской службой и ее обеспечение всей необходимой технической и рекламной документацией. Участвует совместно с другими отделами в разработке предложений и рекомендаций по изменению технических, экономических и других характеристик продукции с целью улучшения ее потребительских качеств и стимулирования сбыта.

1. Функциональными обязанностями администраторов являются:

-осуществление работы по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий;

-обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей;

-консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг;

-принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций;

-рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно - технические мероприятия;

-осуществляет контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании;

-обеспечивает чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории;

-контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены;

-информирует руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации;

-обеспечивает исполнение работниками указаний руководства предприятия, учреждения, организации;

Недостатками структур такого типа являются:

-дублирование и несогласованность указаний и распоряжений;

* снижение ответственности исполнителей за работу в результате получения указаний одновременно от нескольких функциональных руководителей;
* отсутствие взаимопонимания между функциональными службами;
* длительная процедура принятия решений;
* трудности поддержания постоянных контактов между функциональными службами.

-слабое взаимодействие на горизонтальном уровне между производственными подразделениями;

-чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;

-аккумулирование на верхнем уровне полномочий не только стратегических, но и оперативных задач.

Эти недостатки присущи гостинице «Милан»

-все службы подчинены непосредственно директору, это требует высоких профессиональных навыков руководителя, так как он перегружен управленческими функциями и функциями контроля;

-службе "приема и размещения" и отделу "маркетинга и рекламы" необходим непосредственный руководитель;

-"технический отдел" подчинен непосредственно директору

-службы "прачечная", "горничных" и "flomen" не имеют конкретного руководства;

-нет "хозяйственной службы" и "службы питания"

## Технико – экономические показатели работы гостиницы «Милан»

Основные технико-экономические показатели гостиницы «Милан» за 2013- 2015 годы приведены в таблице 2.

**Таблица 2 Основные технико-экономические показатели гостиницы**

**«Милан»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Показатели*** | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | ***2015 в %******к 2013*** |
| Численность работников, чел | 480 | 470 | 500 | 104 |
| Средняя заработная плата, руб. | 18000 | 19000 | 20000 | 111 |
| Основные фонды, тыс. руб. | 336 | 452 | 458 | 136 |
| Оборотные средства, тыс. руб. | 3720 | 357 | 9500 | 255 |
| **Рентабельность , %** | 9,3 | 9,8 | 11 | 118 |

По итогам 2015 года, как видно из данных, помещенных в таблице 2, численность работников гостиницы «Милан» за 3 года работы увеличилась, на 11 % от числа работников 2013 г., в 2013 году 480 человек, в 2014 году -470 человек. При этом средняя заработная плата выросла на 2000 руб. Основные фонды предприятия увеличились за рассматриваемый период на 36 % , при этом возрос оборотный капитал предприятия на 155 %.

Анализируя данные таблицы 2, можно говорить о стабильном развитии предприятия. Это подтверждают рассчитанные показатели.

Анализ затрат и доходов от основной деятельности представлен в таблице 3.

Как свидетельствуют данные таблицы, себестоимость услуг представляет собой стоимостную оценку всех затрат на производство и реализацию услуг. Себестоимость должна как можно полнее отражать все затраты.

Это, прежде всего, сумма цен, расценок и тарифов на услуги, предоставляемые клиентам.

Все затраты, включаемые в себестоимость, группируются по экономическим элементам:

1. материальные затраты;
2. расходы по оплате труда;
3. отчисления на социальные нужды;
4. амортизационные отчисления на основные средства;
5. прочие затраты.

В вышеназванном документе четко обозначены затраты, которые предприятие может включить в себестоимость.

Затраты на производство и реализацию услуг включаются в себестоимость того отчетного периода, к которому они относятся.

В стоимость материальных затрат включаются затраты на уборку, содержание помещений, отопление, электроэнергию, водоснабжение, износ малоценных и быстроизнашивающихся предметов.

Стоимость материальных ресурсов формируется исходя из цен приобретения (без налога на добавленную стоимость), из цены, комиссионных вознаграждений и др.

**Таблица 3**

**Структура себестоимости услуг размещения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **3 кв.2015 года** | **Соответств. период** |
| **п/ п** | **затрат** |  | **прошлого года** |
| **На** | **Удельный** | **На** | **Удельный** |
|  |  | **человека в день** | **вес %** | **человека в день** | **вес %** |
|  |  | **(факт)** |  | **(факт)** |  |
|  |  | **руб.** |  | **руб.** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 1 | Зарплата сначислениями | 123=16 | 28,6 | 112=39 | 29,1 |

**Продолжение таблицы 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/ п** | **Наименование затрат** | **3 кв.2015 года** | **Соответств. период прошлого года** |
| **На человека в день (факт)****руб.** | **Удельный вес %** | **На человека в день (факт)****руб.** | **Удельный вес %** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 2 | Продукты питания | 88=84 | 20,6 | 84=45 | 21,9 |
| 3 | Медикаменты | 10=47 | 2,4 | 9=98 | 2,6 |
| 4 | Культобслуживание | 2=38 | 0,6 | 1=90 | 0,5 |
| 5 | Хозрасходы | 133=39 | 30,9 | 89=32 | 23,1 |
| 6 | Износ МБП | 11=70 | 2,7 | 9=07 | 2,3 |
| 7 | Амортизация | 15=69 | 3,6 | 15=62 | 4,0 |
| 8 | Ремонт | 26=32 | 6,1 | 40=06 | 10,4 |
| 9 | Расходы на АУП | 3=03 | 0,7 | 2=33 | 0,6 |
| 10 | Подготовка кадров | 1=47 | 0,3 | 1=42 | 0,4 |
| 11 | Налоги, включ. в с/с продукта | 1=88 | 0,4 | 5=34 | 1,4 |
| 12 | Прочее (общекурорт, благоустройство, реклама, представит. расходы, кассовоеобсл.) | 12=97 | 3,1 | 14=20 | 3,7 |
|  | Итого | 431=30 | 100 | 386=08 | 100 |

В статье «затраты на оплату труда» отражаются затраты на оплату труда основного персонала, включая премии, стимулирующие и компенсирующие выплаты, а также затраты на оплату труда внештатных работников фирмы.

Отчисления на социальные нужды охватывают отчисления по установленным законодательством нормам органами государственного социального страхования, пенсионного фонда, фонда занятости, фонда медицинского страхования от затрат на оплату труда работников, включаемые в себестоимость услуг.

Амортизация основных фондов включает сумму амортизационных отчислений на полное восстановление от их стоимости. Предприятиям

разрешается применять механизм ускоренной амортизации активной части основных средств, при котором утвержденная в установленном порядке норма годовых амортизационных отчислений увеличивается на коэффициент ускорения в размере ниже и выше.

К статье «Прочие затраты» относятся налоги, сборы, отчисления, платежи по обязательному страхованию имущества фирмы, оплата работ по сертификации услуг, затраты на командировки по установленным законодательствам нормам, плата за сторожевую и пожарную охрану, за подготовку и переподготовку кадров, аренду помещения, износ нематериальных активов, оплата банковских услуг, оплата услуг связи и др.

Конечный финансовый результат (прибыль или убыток) слагается из финансового результата от реализации услуг, основных средств и иного имущества предприятия и доходов от внереализационных операций, уменьшенных на сумму расходов по этим операциям.

Гостиница - это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг. Гостиница «Милан» относится к сфере оказания услуг и имеет свои особенности в организации хозяйственной деятельности, соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей, бухгалтерского учета и налогообложения.

Предоставление гостиничных услуг осуществляется по правилам публичного договора (ст. 426 ГК РФ). Этот договор определяет условия и стоимость услуг и действует одинаково по отношению ко всем, кто обратился в гостиницу.

Гостиничный продукт может быть классифицирован по разным признакам. С территориальной точки зрения он может быть международным, национальным, региональным, в рамках одного или нескольких объектов; с точки зрения вида - средством размещения (продукт отеля, гостиницы, мотеля, кемпинга); с точки зрения специализации - для отдыха, хобби,

делового и спортивного туризма; с точки зрения клиентуры - для индивидуального приема, группового, молодежи и т. п.

Услуги гостиницы «Милан» размещения рассматриваются в качестве специфического гостиничного продукта, который покупается, причем при покупке подразумевается только доступ к нему (гостиничному номеру), а не его владение, и его использование в определенное время и в определенном месте. Что должен знать клиент о гостинице, говорится в п. 4 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Это, например, стоимость номера, услуги, которые входят в его стоимость, форма и порядок оплаты, требования к проживанию в гостинице и т. д.

Услуга - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя (ГОСТ Р 50646-94 "Услуги населению - термины и определения"). Следовательно, понятие "услуга" имеет универсальное значение и не зависит от видов и направления деятельности гостиничных предприятий.

Главными характеристиками гостиничных услуг являются:

* 1. неотделимость, что предполагает осуществление производства и потребление услуги одновременно. Услуга оказывается на территории производителя (гостиницы), а не потребителя (гостя, туриста). Персонал гостиницы, производящий услуги, имеет непосредственный контакт с потребителем, и потребитель рассматривает его как неотделимую часть самой услуги;
	2. невозможность хранения (накопления) оказанной услуги. Производство услуги зафиксировано во времени и пространстве: если услуга (гостиничный продукт) не реализована в определенный день, то финансовые результаты деятельности гостиницы будут меньше;
	3. неосязаемость. Услуги нельзя измерить, оценить до того, как они предоставлены;
	4. сезонность колебания спроса. Спрос на услуги гостиницы возрастает летом и падает в зимний период, поскольку большинство туристов отдыхает в летние месяцы;
	5. взаимозависимость. На объем реализации гостиничного продукта оказывают влияние: политические и социально-экономические условия в стране; маркетинговые решения, принятые туроператорами, турагентами и непосредственно гостиницей; объемы привлечения гостей (туристов); уровень транспортного обслуживания.

Контроль финансово-хозяйственной деятельности гостиницы осуществляется ревизионной комиссией. Ревизионная комиссия состоит из трех человек, избираемых на общем собрании акционеров владельцами более чем 50% акций общества. Ревизионная комиссия принимает решения большинством в учете (арендованные, находящиеся на ответственном хранении и т. п.); имущество, не учтенное по каким-либо причинам.

Основными целями инвентаризации являются: выявление фактического наличия имущества и неучтенных объектов, подлежащих налогообложению; сопоставление фактического наличия имущества с данными бухгалтерского учета; проверка полноты отражения в учете обязательств.

Методика проведения инвентаризации, порядок документального оформления ее результатов определены Методическими указаниями по инвентаризации имущества и финансовых обязательств, утвержденными Приказом Минфина России от 13 июня 1995 г. № 49.

Инвентаризации в гостинице «Милан» подразделяются на плановые - не реже одного раза в год, внеплановые - при смене материально- ответственного лица, пожарах, хищениях и в других случаях. Порядок и сроки проведения инвентаризации определяются руководителем гостиницы, за исключением случаев, когда проведение инвентаризации обязательно. Так, проведение инвентаризации обязательно:

* при передаче имущества в аренду, а также при преобразовании государственного или муниципального унитарного предприятия;
* перед составлением годовой бухгалтерской отчетности;
* при смене материально-ответственных лиц;
* при выявлении фактов хищения, злоупотребления или порчи имущества;
* в случае стихийного бедствия, пожара или других чрезвычайных ситуациях, вызванных экстремальными условиями;
* при реорганизации или ликвидации организации;
* в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Основными направлениями движения рабочей силы в гостинице являются: прием на работу, перевод с должности на должность или из разряда в разряд, перевод из цеха в цех или из отдела в отдел, уход в отпуск, увольнение. Каждый из этих случаев оформляется соответствующими документами. При приеме на работу составляются приказы (распоряжения) о принятии на работу (форма N Т-1). На основании приказа в отделе кадров заводится личная карточка (форма №Т-2), а в бухгалтерии открывается лицевой счет и налоговая карточка учета совокупного годового дохода физического лица. Проанализируем использование трудовых ресурсов в гостинице.

Классификация персонала гостиницы «Милан» по категориям представлена в таблице 4.

**Таблица 4**

**Классификация персонала в гостинице «Милан» по категориям, чел.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Категория работников** | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
|  | **чел.** | **в % к итогу** | **чел.** | **в % к итогу** | **чел.** | **в % к итогу** |
| Руководители | 100 | 21 | 90 | 19 | 90 | 18 |
| Служащие | 120 | 25 | 130 | 28 | 110 | 22 |
| Рабочий персонал | 260 | 54 | 250 | 53 | 300 | 60 |
| Итого | 480 | 100 | 470 | 100 | 500 | 100 |

При сравнении структуры персонала гостиницы «Милан» в 2013 г. и в 2015 г., заметим, что в 2015 году руководители составляли 90 человек – это 18 % от общего количества персонала, в 2013 г. руководителей было – 100 человека, это 21% от общего числа персонала гостиницы «Милан». Число руководителей уменьшилось.

Служащих было 120 человек, это 25% от общего числа персонала в 2013 г., 110 человек, это 22 % в 2015. Число служащих гостиницы «Милан» уменьшилось.

Работники в 2015 г. составили 60 % от общей численности персонала, их было 300 человек. В 2013 г. эта доля составляла 54 % от общего числа персонала и было их 260 человек. Количество работников увеличилось. Как показано в таблице 4 по категориям персонал в гостинице «Милан» подразделяется на управленческий персонал (руководители и служащие) и рабочих.

Представим наглядно структуру персонала в гостинице «Милан» в рассматриваемый период на рисунке 6.

**300**

**250**

**200**

**150**

**100**

**50**

**0**

**2013**

**2014**

**2015**

**Служащие**

**Руководители Работники**

**Рисунок 6 Структура персонала гостиницы «Милан» по категориям в 2013-2015годах, чел.**

На вновь принятых кадров в отделе кадров заводится и хранится трудовая книжка. Заполненная и оформленная подписями, штампами и печатями трудовая книжка является бланком строгой отчетности. Все первичные документы, связанные с движением личного состава, поступают в бухгалтерию предприятия и служат основанием для начала или прекращения начисления заработной платы, изменения тарифных ставок и тому подобное.

## Анализ организации работы службы приема и размещения гостиницы «Милан»

Основными задачами службы приема и размещения в гостинице

«Милан» являются:

1. Обеспечение своевременного оформления и размещения гостей.
2. Повышение эффективности хозяйственной деятельности служб сервиса на основе совершенствования организации, нормирования рационального использования рабочей силы.
3. Обеспечение и информирование клиентов обо всех предоставляемых дополнительных услугах.

Служба размещения и сервиса гостиницы «Милан», в соответствии с возложенными, задачами, осуществляет следующие функции:

1. Прием, размещение и регистрацию прибывающих клиентов, оформление выезда гостей и расчетов с ними за предоставленное обслуживание.
2. Осуществление работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.
3. Предоставление дополнительных услуг и произведения расчетов за предоставленное обслуживание.
4. Организация работы по предварительному бронированию гостиничных номеров, обеспечивая прием заявок, их обработку и подтверждение клиентам.
5. Организация работы по обеспечению чистоты и порядка в жилых, социально-культурных и бытовых помещениях гостиничного предприятия.
6. Способствование своим поведением, отношением к работе и внешним видом высокому уровню культуры и положительного имиджа гостиницы.

Служба приема и размещения в гостинице «Милан» соответствует трем основным требованиям:

* расположена сразу после входа в гостиницу, в удобном холле; имеются информационные материалы на стойке;
* непосредственно сама стойка регистрации клиентов чистая, без посторонних предметов;
* администраторы службы приема и размещения имеют опрятный, ухоженный внешний вид; соответствуют профессиональной этике (открыты, доброжелательны, тактичны).

В гостинице «Милан» каждая из служб взаимодействует друг с другом.

Так служба приема и размещения взаимодействует с такими отделами как:

* Служба обслуживания номерного фонда (дает указания горничным, подает заявки на стирку, глажку белья);
* Служба безопасности (подает данные о заполненных номерах);
* С бухгалтерией (на счет оплаты проживания по безналичному расчету);
* С инженерно-технической службой (на счет неполадок в жилых и нежилых помещениях);
* Со службой питания (представляет информацию о количестве проживающих, о предполагаемых массовых заездах, пожеланиях и замечаниях клиентов);
* С водителем (услуги трансфера).

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные

от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов: бронирование - предварительный заказ мест в гостинице;

прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания; предоставление дополнительных услуг;

окончательный расчет и оформление выезда.



**Рисунок 7. Технологический цикл обслуживания клиентов**

**гостиницы**

В соответствии с темой исследования важно обозначить технологический цикл обслуживания гостей гостиница «Милан» а затем провести параллель с направлениями, функциями и обязанностями сотрудников службы размещения.

К функциям службы бронирования гостиницы «Милан» относятся: прием и обработка заявок на бронирование номеров, составление необходимой документации: графика заезда, выбытия.

На базе полученной информации служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет для дальнейшего анализа. Прием заявок в гостинице осуществляется: в устной форме, по телефону/факсу, по

телеграфу, по почте. Учитывая специфику и масштабы деятельности, в гостинице внедрена электронная система бронирования.

Каждая заявка на бронирование гостиницы содержит следующие основные реквизиты: дата и время прибытия; стоимость и тип номера; период проживания в гостинице; количество гостей в группе; услуги по питанию; стоимость; вид оплаты (наличный или безналичный, расчет через фирму, кредитной картой).

После получения заявки администратор гостиницы вносит запись в книгу контроля бронирования, после чего заполняется специальный бланк и затем клиенту направляется получение заявки или отказ. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, направляется подтверждение в письменной форме в течение одного дня. На заявку, полученную по телеграфу, ответ дается в течение нескольких часов, соответственно по телеграфу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде, и она отсылается по почте в течение одного - двух дней. После подтверждения каждая заявка вносится в журнал бронирования.

Гостиница «Милан» использует гарантированное бронирование услуг размещения. Гостиница гарантирует клиенту, что номер будет предоставлен в его распоряжение до наступления расчетного времени в следующий после прибытия день. Со своей стороны, клиент гарантирует оплату номера, даже если он им не воспользуется, если только бронирование не будет аннулировано в соответствии с процедурой аннулирования заказов, существующей в гостинице.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма

отказа от бронирования устанавливаются исполнителем. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства; з) вида на жительство лица без гражданства.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей

- фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной

регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере); г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета

иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере). Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб; б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Регистрация. После прибытия гостя, агент по приему гостей производит регистрационную запись в журнале регистрации граждан, которые проживают в гостинице (форма №5-г) или журнале учета иностранцев, которые проживают в гостинице (форма №6-г), содержащую важную информацию о госте. Для гостей, поселяющихся по брони, регистрационная запись может подтверждаться информацией, полученной во время бронирования.

В Автоматизированной Системе Управления при регистрации клиента указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место рождения, серия и номер паспорта, кем и когда выдан, адрес постоянного места жительства, название и юридический адрес организации, в которой работает гость, цель приезда, продолжительность проживания, а также сведения о том, что гость ознакомлен с правилами пожарной безопасности и правилами поселения в гостиницу.

Длительность регистрационного процесса зависит от того, забронировал гость номер или нет, обычно данная процедура не занимает дольше 10 минут. Как правило, именно администратор гостиницы повторно подтверждает заказ на размещение, гость подписывает карту регистрации, согласуется метод оплаты и выбирается номер.

Процесс регистрации без предварительного заказа в гостинице

«Милан» длится дольше - около 15 минут. Информация, которая была бы получена администратором в результате бронирования, должна теперь быть получена непосредственно от самого клиента и проверена. Если запрос гостя не может быть выполнен в точности - администратор, или же другие сотрудники службы приема и размещения предлагают альтернативные варианты размещения.

При регистрации клиенту выписывается счет на проживание, включающий в себя тариф номера, умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и т.д.

Выписка клиента. В гостинице «Милан» для оформления расчетов с гостями предусмотрены бланки строгой отчетности. Это счет (форма №4г), который выписывается администратором в трех экземплярах: первый выдается гостю; другой вместе с "Кассовым отчетом" (форма №9-г) на протяжении суток сдается в бухгалтерию, третий экземпляр остается у администратора и хранится до выезда клиента из гостиницы.

Расчет и выписка уезжающих гостей производятся у стойки гостиничной кассы. В кассу, объединенную со службой бронирования и приема, поступают данные о том, как будет происходить оплата (наличные, кредитная карта). На карточке-счете гостя фиксируются все счета, выставляемые ему за пользование различными услугами данной гостиницы за время пребывания гостя в отеле. На основе этих данных при выписке гостю предъявляют к оплате счет, обычно включающий плату за проживание, завтрак (если он не включен), питание в ресторане (если не

оплачено на месте), телефон, кабельное телевидение (платные каналы), дополнительные услуги. Выписка клиента фиксируется с немедленным оповещением других служб гостиницы (информационной, телефонной и хозяйственной).

Администратор службы приема и размещения после выписки гостя переводит номер в статус свободного и уведомляет отдел горничных об отбытии клиента. Горничная убирает номер и готовит его для контроля и дальнейшего его сбыта.

Огромную роль в репутации в гостинице для клиента играет не только служба приема и размещения, но и служба горничных. От качественной уборки номера зависит настрой клиента на проживание в нем. Поэтому, чем быстрее горничная получит информацию об освобождении номера, тем больше времени у неё окажется для подготовки его к следующему посетителю, ведь зачастую бывает так, что интервал между прибытием гостей составляет около 4 часов.

В операционном процессе обслуживания гостей задействованы не все сотрудники службы приема и размещения, благодаря использованию оптимальной деятельности данной гостиницы программы "1С: Администратор гостиницы", что значительно сокращает трудовые затраты по времени, а также уменьшает количество ошибок, дублирования информации в процессе деятельности по бронированию, регистрации, размещению и выписке клиентов.

Анализируя процесс приёма и размещения, большим минусом является плохо выстроенная система бронирования. В гостиницах требуют от гостей, выслать факсом гарантийное письмо, подкрепленное также подписью бухгалтера.

Компьютерный способ бронирования открывает широкие возможности для гостиниц и клиентов. В гостинице «Милан», в свою очередь, прием заявок осуществляется в устной форме, по телефону, по факсу. После получения заявки заполняется специальный бланк, после чего клиенту

направляется получение заявки или отказ. При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, направляется подтверждение в письменной форме в течение одного дня.

## Выводы по главе 2:

По итогам 2015 года численность работников гостиницы «Милан» за

1. года работы увеличилась, на 11 % от числа работников 2013 г., в 2013 году 480 человек, в 2014 году - 3470 человек. При этом средняя заработная плата выросла на 2000 руб. Основные фонды предприятия увеличились за рассматриваемый период на 36 %, при этом возрос оборотный капитал предприятия на 155 %.

Можно говорить о стабильном развитии предприятия. Процесс обслуживания гостей состоит из этапов: бронирование - предварительный заказ мест в гостинице; прием, регистрация и размещение гостей;

предоставление услуг проживания; предоставление дополнительных услуг;

окончательный расчет и оформление выезда.

Гостиница «Милан» использует гарантированное бронирование услуг размещения. Гостиница гарантирует клиенту, что номер будет предоставлен в его распоряжение до наступления расчетного времени в следующий после прибытия день. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

Регистрация. После прибытия гостя, агент по приему гостей производит регистрационную запись в журнале регистрации граждан, которые проживают в гостинице (форма №5-г) или журнале учета иностранцев, которые проживают в гостинице (форма №6-г), содержащую важную информацию о госте. Для гостей, поселяющихся по брони, регистрационная запись может подтверждаться информацией, полученной во время бронирования.

В Автоматизированной Системе Управления при регистрации клиента указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место рождения, серия и номер паспорта, кем и когда выдан, адрес постоянного места жительства, название и юридический адрес организации, в которой работает гость, цель приезда, продолжительность проживания, а также сведения о том, что гость ознакомлен с правилами пожарной безопасности и правилами поселения в гостиницу При регистрации клиенту выписывается счет на проживание, включающий в себя тариф номера, умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и т.д.

Выписка клиента. В гостинице «Милан» для оформления расчетов с гостями предусмотрены бланки строгой отчетности. Это счет (форма №4г), который выписывается администратором в трех экземплярах: первый выдается гостю; другой вместе с "Кассовым отчетом" (форма №9-г) на протяжении суток сдается в бухгалтерию, третий экземпляр остается у администратора и хранится до выезда клиента из гостиницы.

Расчет и выписка уезжающих гостей производятся у стойки гостиничной кассы. В кассу, объединенную со службой бронирования и приема, поступают данные о том, как будет происходить оплата (наличные, кредитная карта).

# Глава 3. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы «Милан»

## Основные направления совершенствования службы приёма и размещения гостиницы

В рамках проведения анализа работы службы приема и размещения в гостинице, гостиница «Милан» и ее конкурентов, было проведено исследование. Исследование было проведено для изучения потенциала гостиницы по вопросам приема, регистрации, размещения, в ходе которого выясняется, как воспринимается у клиентов уровень и качество гостиничного сервиса, какую роль играет при этом службы приема и размещения, какие пожелания клиентов могут направить деятельность гостиниц в более эффективное русло.

Исследования проводились в форме Интернет-опроса - количество опрошенных - 50 человек, которые пользовались услугами гостиницы

«Милан», и других гостиниц.

По итогам исследования, следует отметить активную деятельность персонала службы приема и размещения в гостинице «Милан». Но важно отметить также, что исходя из масштабов и специфики деятельности, на предприятии была выбрана и организованна упрощенная система регистрации и бронирования, а также отсутствует на данный момент возможность обучения сотрудников данной службы по вопросам повышения квалификации и уровня гостиничного сервиса в целом.

Проведя опрос 50-ти клиентов гостиницы «Милан» и изучив оценки по удовлетворенности качеством работы службы приема и размещения, увидели, что наименьшие оценки имеют такие пары, как приветливость и доброжелательность, а также оперативность и внимательность.

**Таблица 5**

**Результаты опроса клиентов**

|  |  |
| --- | --- |
| **Утверждение** | **Средняя** |
|  | **оценка** |
| Приветливость и доброжелательность | 3,9 |
| Вежливость и тактичность | 4,3 |
| Уравновешенность и сдержанность | 4,6 |
| Оперативность и быстрота | 4 |
| Ухоженность и опрятность | 4,8 |

Некоторые гости подчеркивают, что обслуживание занимает больше времени, чем они ожидали. Данные отзывов совпадают с результатами исследования (Приложение 3).

В гостинице «Милан» 60% сотрудников имеют профессиональное образование, но лишь треть из них владеет иностранными языками, что затрудняет работу некоторых сотрудников при работе с иностранцами, решивших остановиться в гостинице.

Следовательно, возникает объективная необходимость в проектировании и обозначении рекомендаций и мероприятий по совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы

«Милан». Проанализировав работу службы приема и размещения гостиницы

«Милан» можно предложить следующие рекомендации по улучшению работы службы приема и размещения в гостинице.

Повышение квалификации обслуживающего персонала. Повышение квалификации является взаимообусловленным процессом, оказывающим влияние, как на эффективность труда, так и на качество кадрового потенциала компании, что находит проявление в следующем:

* в процессе обучения происходит повышение способности персонала адаптироваться к изменяющимся экономическим условиям, что обеспечивает организации повышение ценности находящихся в ее распоряжении человеческих ресурсов;
* обучение работников позволяет организации более успешно решать проблемы, связанные с новыми направлениями деятельности и поддерживать необходимый уровень конкурентоспособности, что находит

проявление в повышении качества обслуживания клиентов и эффективности труда персонала, сокращении издержек и т.п.;

* повышение квалификации сопровождается ростом приверженности персонала гостиницы, а также снижением текучести кадров;
* обучение позволяет поддерживать и распространять среди сотрудников основные ценности и приоритеты организационной культуры, пропагандировать новые подходы и нормы поведения, призванные поддерживать организационную стратегию.

Таким образом, повышение квалификации работников в современных условиях становится неотъемлемой составляющей процесса управления организацией.

Совершенствование системы мотивации обслуживающего персонала. Имеются такие методы мотивирования эффективного трудового поведения как: материальное поощрение; организационные методы; морально- психологические. Удовлетворенность материальным вознаграждением, его справедливым уровнем мотивирует инициативу людей, формирует у них приверженность организации, привлекает к ней новых работников.

Организационные способы мотивации персонала: участие в делах организации перспектива приобрести новые знания и навыки; обогащение содержания труда (обеспечение более интересной работой с будущей возможностью должностного и профессионального роста).

Морально-психологические методы мотивирования персонала: создание условий для формирования профессиональной гордости, личной ответственности за работу; присутствие вызова, обеспечение возможностей выразить себя в труде. За особые заслуги - награждение дипломами, грамотами, благодарственными письмами. Высокие цели, воодушевляющие людей на эффективный труд (любое задание должно содержать в себе элемент вызова); атмосфера взаимного уважения, доверия.

Аттестация персонала. Основная задача аттестации персонала - это оценить соответствие уровня труда, качества и потенциала личности

требованиям выполняемой деятельности.

Однако, такая оценка проводится не ради самой оценки. Она проводится для того, чтобы на ее основе принять верное кадровое решение о поощрении (наказании), перемещении или обучении сотрудников. Иными словами, основной целью аттестации, так же как и других кадровых мероприятий, является приведение человеческого ресурса в соответствие со стратегией гостиницы.

Повышение качества обслуживания в гостинице. Контроль. Действия. Оценка. Опросные листы проверки культуры и качества обслуживания должны составлять основу для разработка программ профессиональной подготовки персонала отделов обслуживания.

Работа персонала гостиницы должна быть сфокусирована на повышении культуры и качества обслуживания, качество должно рассматриваться с точки зрения гостя. С другой стороны, программа проверки культуры и качества обслуживания способствует лучшему взаимодействию подразделений между собой.

Среди основных личностных качеств администраторов данной гостиницы выделим вежливость, сдержанность, стрессоустойчивость. Хороший администратор - это еще и хороший психолог, который способен составить психоэмоциональный портрет клиента. Именно первые 5-7 минут контакта с администратором данной службы создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Ключевым направлением совершенствования службы приёма и размещения гостиницы является оценка качества работы службы приёма и размещения и проведение по итогам аудита обучающего тренинга.

Для повышения квалификации, в соответствии с потребностями и особенностями работы службы приёма и размещения, предлагается комплекс мероприятий:

* оценка качества работы персонала "Тайный гость";
* тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор

отеля/гостиницы";

Для выявления наиболее актуальных моментов в гостинице перед началом обучения персонала отеля проводится аудит его работы. В качестве "тайного гостя" выступает бизнес-тренер, который в дальнейшем будет проводить обучение персонала гостиничного предприятия.

"Тайный гость" совершает ряд звонков в отель, моделируя типичные рабочие ситуации: уточнение стоимости услуг, бронирование номера, снятие брони и т.д. Гость заселяется в номер на 1 ночь и предоставляет подробный отчёт со своими наблюдениями. К отчёту прилагаются аудиозаписи телефонных переговоров с администратором. На основании результатов аудита программа тренинга корректируется с учётом наиболее актуальных проблем, которым уделяется особое внимание в процессе обучения персонала гостиницы.

Задачи тренинга для персонала гостиниц:

* обучение и развитие кадров отелей;
* сформировать клиенториентированный подход в общении и обслуживании гостей;
* освоить техники, помогающие выявить ценности и потребности гостя;
* создание эффективных алгоритмов взаимодействия с клиентом
* формирование и продвижение единых норм и стандартов работы с гостями;
* повышение личностной эффективности администратора;

Тренинг "Эффективный администратор отеля/гостиницы" проходит посредством мини-лекции, презентации слайдов, ролевых игр, работы в парах и мини-группах, групповых дискуссий, практических упражнений на отработку последовательности сервиса. Продолжительность обучения 8 активных часов.

Предлагается к изучению следующая программа для сотрудников службы приёма и размещения:

Формирование лояльности гостей:

* позиционирование гостиницы и выделение устойчивых конкурентных преимуществ;
* понятие "Лояльного гостя";
* роли администратора по отношению к гостям. Контакты по телефону:
* телефонный этикет и особенности телефонного общения. Разбор типичных ситуаций: звонок клиента для предварительного сбора информации, бронирование номера, снятие брони;
* технологии контактов: формы приветствия и представления, постановка вопросов с целью выявления наиболее подходящего варианта размещения и техники активного слушания;

-алгоритмы привлечения внимания гостей отеля;

Создание первого впечатления и обеспечение позитивного настроя гостей при личной встрече:

* невербальное поведение: позы, жесты, мимика, движения;
* создание комфортной для гостя психологической дистанции;
* индивидуальный подход к различным типам гостей;
* типология гостей и техника взаимодействия;
* выявление потребностей гостей. Управление беседой:
* технологии конструирования вопросов;
* алгоритм управления вопросами. Эффективная презентация гостиницы и её услуг:
* алгоритмы презентации отеля и гостиницы;
* анализ и акцентирование конкурентных преимуществ отеля или гостиницы;
* расстановка основных аргументов и ключевых пунктов в ходе презентации гостиницы;
* upsell-продажа номера более высокой категории, чем забронированный;
* инструменты влияния и внушения. Работа с жалобами и претензиями гостей:
* алгоритмы работы с жалобами и претензиями;
* речевые модули ответов на возражения;
* создание банка ответов на возражения. Выстраивание длительных отношений с гостями:
* учет интересов гостей после осуществления заселения;
* формы сопровождения клиента;
* поводы контактов.
* получение положительных отзывов и рекомендаций.

Просмотр и обсуждение видеозаписи деловой игры "нулевой срез знаний".

В результате обучение и развитие персонала гостиницы проходит с максимальной интенсивностью. Проходит обучение в отеле, что позволяет создать атмосферу, приближенную к рабочим ситуациям.

Проведение тренинга поможет более детально освоить навыки, необходимые для эффективного общения с гостями. Ознакомиться со стандартами делового общения в индустрии гостеприимства, этикой и этикетом в работе службы приёма и размещения, соответственно, повысится качество и профессионализм работы сотрудников службы.

Следующим направлением можно оптимизировать технологию продажи для СПиР, например, через технологию продажи Upselling offer.

Затраты на привлечение новых клиентов являются огромными затратами для любого бизнеса. Используя технологию продаж Upselling offer, для гостиницы предоставляется возможность повысить прибыль без существенных затрат на инновации и продвижение гостиничных услуг, используя персонал, контактирующего с гостем, а именно, персонал службы приёма и размещения.

Upselling offer – это техника продаж, которая выявляет скрытые потребности гостя и мотивирует его потратить больше денег на более

дорогой товар, добавить услуги к приобретаемому продукту. Посредством этой техники, сотрудник гостиницы может привести клиента к покупке того варианта, который он ранее не рассматривал. Иногда это заложено в стандартах отеля или компаниях, таких как фаст-фуд, продажа модных аксессуаров, автомобильные компании и.т.д. Каждый из вариантов должен быть оправдан спецификой работы в компании и иметь понятную мотивационную составляющую для персонала.

Персонал должен полностью знать и понимать свойства и особенности предлагаемых услуг или продуктов, а именно:

* прибыльность предлагаемых отелем пакетов и их составляющих;
* какие услуги являются наиболее прибыльными;
* что не включено в стоимость, но может быть интересно каждому типу клиентов.

Очень важно предложить персоналу идентифицировать ситуации, которые предоставляют отелю возможность дополнительной продажи не только в их отделе, но и в смежных службах. Это позволит выявить возможности для продажи на всех этапах нахождения гостя в отеле. Например, варианты размещения (апгрейд номера, специальные пакетные предложения). Также очень важно соблюдать своевременность предложения. Таким образом, определение возможности продаж – один из самых важных моментов в технике Upselling offer.

Правильная организация труда на рабочем месте может значительно повысить результативность работы в установленное время.

Трудовым кодексом РФ, статьей 212 предусмотрено, что работодатель обязан создать своим работникам не только условия для труда, но и условия для отдыха в рабочее время. Должность портье службы приёма и размещения предполагает работу стоя, тем самым выказывая уважение к гостю отеля. Учитывая то, что портье СПиР работает стоя 24 часа и 12 часов в смену, то наличие комнаты отдыха является необходимым для обеспечения как минимум физического отдыха сотрудников.

На первом этаже гостиницы, рядом с ресепшн, имеется помещение, которое в данный момент уже используется для персонала службы приёма и размещения, но в основном для того, чтобы работники службы приёма и размещения могли переодеться в униформу. Площадь помещения составляет 40 кв.м. помещение оборудовано индивидуальными шкафчиками, кофейным столиком и несколькими стульями.

Предлагается улучшить данное помещение, провести в нем косметический ремонт, поставить современную мебель и бытовую технику.

С момента возникновения роль гостиницы как средства размещения не изменилась, но вырос уровень комфорта, уюта, расширился перечень услуг, предоставляемых гостю, постоянно совершенствуются службы в целях улучшения качества обслуживания и лучшего удовлетворения потребностей гостя.

Чтобы гость стал постоянным клиентом гостиницы, требуется от персонала предприятия участие, и успех всего процесса обслуживания зависит от согласованных действий и от усилий всех членов рабочего коллектива.

Организация службы приема и размещения гостиницы играет ключевую роль в оказании сервиса вне зависимости от размеров, специализации и классности в любой гостинице .

Данную службу часто называют сердцем или нервным центром гостиницы. Первое благоприятное впечатление имеет большое значение для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостей с осторожностью относиться к другим службам.

Для качественной работы службы приема и размещения руководству гостиницы необходимо учитывать множество аспектов, начиная от планировки и дизайна интерьера зоны рецепции, оборудования рабочих мест сотрудников до внедрения стандартов обслуживания и поддержания соответствующего имиджа сотрудников службы.

От работы службы приема и размещения почти полностью зависит

впечатление, которое остается у клиента гостиницы, когда он ее покидает. А это определяет, появится ли у гостя желание еще раз побывать в этом месте, будет ли он рекомендовать эту гостиницу своим коллегам, друзьям и знакомым.

От того, как примут гостя, и как быстро будут выполнены необходимые формальности во многом зависит первое, самое сильное впечатление от гостиницы в целом. Поэтому служба приема и размещения должна выполнять свою работу таким образом, чтобы гость хотел вернуться к ним снова и снова. Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

## Экономический эффект от предложенных мероприятий

Для расчета экономического эффекта используем формулы расчета экономического эффекта для каждого показателя.

1. предположим, после внедрения инновации увеличилась производительность труда.

Для метода оценки интенсивности корпоративного стресса запланировали следующие показатели.

Ч0 = 500 чел. – численность управленческих работников, прошедших обучение,

ЦР =300 руб.– стоимость 1 ч работы работника. Т0 =2 мес. – время ускорения обучения.

Тн = 1 мес. – планируемое время обучения,

Ф = 1740 час.– годовой фонд времени работы одного работника, П=20% – повышение производительности труда после мероприятия 13% - до мероприятия.

Тогда экономический эффект от увеличения производительности труда составит: Ру1= Ч0 ЦР [Т0 / Тн+Ф\*( 1– 100 /100+ΔП)]

Ру1= 500 чел. 300руб[2мес./1мес.+1740ч.\*(1-100/100/0.2)]= Ру1=519750000руб. 3465

Пусть, снижающаяся текучесть кадров после инновации снизилась еще на 5%.

Предприятие имеет следующие показатели:

Р — среднегодовой ущерб, причиняемый предприятию текучестью

кадров.

Кт1;12% - фактический коэффициент текучести, Кт2=17%—ожидаемый коэффициент текучести,

Зд = 800руб.— среднедневной заработок одного рабочего,

Чд=27ч./д. *—* количество человеко-дней отсутствия на работе в связи с уходом с работы или обучением вновь принятого рабочего

Кс=1.1 *—* коэффициент, учитывающий размеры отчислений на социальное страхование;

Кд=1.3 *—* коэффициент, учитывающий дополнительную заработную плату.

Тогда экономический эффект от снижения текучести кадров составит: Ру2=Р\*(1-Кт1/Кт2)

Р=Зд\*Чд\*Кс\*КД

Тогда, Р=800руб.\*27ч/д.\*1.1\*1.3 Р=30888руб.

Следовательно Ру2=30888руб.\*(1-0.12/0.17)= Ру2=9111руб.

Тогда общий эффект от внедрения инновации составит: Р=Ру1+Ру2

Р**=**9111руб.+ 519750000руб.=519759111руб.

Предположим, затраты на внедрение инновации составили Зи**=**175000руб.

Следовательно чистый эффект от внедрения составит: Чэ=Р-Зи

Чэ**=**519759111-175000=519584111руб.

На основании имеющихся данных можно рассчитать срок окупаемости от внедрения инновации:

О=Р/Зи О=175000руб./519584111руб.=3мес.

Таким образом затраты, на разработку и внедрение методов для совершенствования службы окупятся через 3 месяца.

## Выводы по главе 3:

Проведя опрос клиентов гостиницы «Милан» и изучив оценки по удовлетворенности качеством работы службы приема и размещения, увидели, что наименьшие оценки имеют такие пары, как приветливость и доброжелательность, а также оперативность и внимательность.

Рекомендации и мероприятия по совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы «Милан».

-Организационные способы мотивации персонала.

-Морально-психологические методы мотивирования персонала. Аттестация персонала Повышение качества обслуживания в гостинице. Контроль. Действия. Оценка. Опросные листы проверки культуры и качества обслуживания должны составлять основу для

-Повышение квалификации обслуживающего персонала. становится неотъемлемой составляющей процесса управления организацией.

-Разработка программ профессиональной подготовки персонала отделов обслуживания.

-Работа персонала гостиницы должна быть сфокусирована на повышении культуры и качества обслуживания.

- Ооценка качества работы службы приёма и размещения и проведение

по итогам аудита обучающего тренинга.

Для повышения квалификации, в соответствии с потребностями и особенностями работы службы приёма и размещения, предлагается комплекс мероприятий:

* оценка качества работы персонала "Тайный гость";
* тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор отеля/гостиницы";

Для выявления наиболее актуальных моментов в гостинице перед началом обучения персонала отеля проводится аудит его работы.

В качестве "тайного гостя" выступает бизнес-тренер, который в дальнейшем будет проводить обучение персонала гостиничного предприятия.

Программа тренинга Тренинг "Эффективный администратор отеля/гостиницы" проходит посредством мини-лекции, презентации слайдов, ролевых игр, работы в парах и мини-группах, групповых дискуссий, практических упражнений на отработку последовательности сервиса. Продолжительность обучения 8 активных часов.

Для расчета экономического эффекта использовали формулы расчета экономического эффекта для каждого показателя. Затраты, на разработку и внедрение методов для совершенствования службы окупятся через 3 месяца.

# Заключение

Гостиница должна придерживаться внутренних стандартов работы, чтобы иметь возможность отслеживать изменение качества обслуживания и повышать уровень сервиса. Все необходимо стандартизировать и продумать либо на основе опыта, накопленного данным отелем, либо с помощью рекомендаций управляющей компании, которая по деталям распишет комплектацию номера и прочие параметры сервиса. Готовых решений не бывает: как правило, стандарты для отдельных гостиниц формируются с учетом их специфики, создается персонифицированный продукт.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение. Под средством размещения понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

Гостиницы и другие средства размещения являются одним из важнейших секторов индустрии гостеприимства, одной из основных служб гостиницы является служба приема и размещения гостей. Технологии функционирования этой службы, ее уровень и пути усовершенствования были рассмотрены в данной работе.

В работе ставились задачи анализа основных функций службы приема и размещения, ее персонала. Также анализировалась технология размещения и обслуживания клиентов гостиницы во время их пребывания в ней, рассматривалась важность качественного обслуживаниягостей.

От работы службы приема и размещения почти полностью зависит впечатление, которое остается у клиента гостиницы, когда он ее покидает. А это определяет, появится ли у гостя желание еще раз побывать в этом месте, будет ли он рекомендовать эту гостиницу своим коллегам, друзьям и знакомым.

От того, как примут гостя и как быстро будут выполнены необходимые

формальности во многом зависит первое, самое сильное впечатление от гостиницы в целом. Поэтому служба приема и размещения должна выполнять свою работу таким образом, чтобы гость хотел вернуться к ним снова и снова. Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов и оказание им многочисленных дополнительных услуг.

В качестве объекта исследования была выбрана гостиница «Милан» В данном дипломном проекте исследована эффективность работы службы

Проведя анализ работы службы приема и размещения гостиницы

«Милан», можно сделать вывод, что ее работа весьма эффективна. Целью работы была разработка рекомендаций и мероприятий по совершенствованию системы приёма гостиничного предприятия гостиница

«Милан». Для этого был проведен анализ службы приёма и размещения гостиница «Милан».

Анализ привел к определению недостатков службы, которые нуждаются в доработке и совершенствовании. Для их улучшения были предложены следующие рекомендации: повышение квалификации обслуживающего персонала, аттестация персонала, совершенствование системы мотивации обслуживающего персонала и повышение качества обслуживания в гостинице. На основе анализа службы приёма и размещения и на основе рекомендаций, были предложены и рассчитаны мероприятия по совершенствованию службы приёма и размещения: комплексное обучение персонала гостиницы, включающее в себя сертификацию.

В ходе работы были выполнены все цели и задачи, поставленные в начале дипломной работы. А именно: были даны рекомендации и мероприятия для совершенствования службы приема и размещения, рассмотрены теоретические аспекты службы приёма и размещения в гостинице, проанализирована работа службы приёма и размещения.

Проведя опрос клиентов гостиницы «Милан» и изучив оценки по удовлетворенности качеством работы службы приема и размещения,

увидели, что наименьшие оценки имеют такие пары, как приветливость и доброжелательность, а также оперативность и внимательность.

Рекомендации и мероприятия по совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы «Милан».

-Организационные способы мотивации персонала.

-Морально-психологические методы мотивирования персонала. Аттестация персонала Повышение качества обслуживания в гостинице. Контроль. Действия. Оценка. Опросные листы проверки культуры и качества обслуживания должны составлять основу для

-Повышение квалификации обслуживающего персонала. становится неотъемлемой составляющей процесса управления организацией.

-Разработка программ профессиональной подготовки персонала отделов обслуживания.

-Работа персонала гостиницы должна быть сфокусирована на повышении культуры и качества обслуживания.

* Ооценка качества работы службы приёма и размещения и проведение по итогам аудита обучающего тренинга.

Для повышения квалификации, в соответствии с потребностями и особенностями работы службы приёма и размещения, предлагается комплекс мероприятий:

* оценка качества работы персонала "Тайный гость";
* тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор отеля/гостиницы";

Для выявления наиболее актуальных моментов в гостинице перед

началом обучения персонала отеля проводится аудит его работы.

В качестве "тайного гостя" выступает бизнес-тренер, который в дальнейшем будет проводить обучение персонала гостиничного предприятия.

Программа тренинга Тренинг "Эффективный администратор отеля/гостиницы" проходит посредством мини-лекции, презентации слайдов,

ролевых игр, работы в парах и мини-группах, групповых дискуссий, практических упражнений на отработку последовательности сервиса. Продолжительность обучения 8 активных часов.

Для расчета экономического эффекта использовали формулы расчета экономического эффекта для каждого показателя. Затраты, на разработку и внедрение методов для совершенствования службы окупятся через 3 месяца.

# Список использованной литературы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС Консультант плюс
2. Письмо Роспотребнадзора от 11.01.2016 N 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС Консультант плюс
3. Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 14.10.2016) «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы» // СПС Консультант плюс
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»// СПС Консультант плюс
5. Акулов, В.Б. Теория организации: Учебное пособие / В.Б. Акулов, М. Н. Рудаков. - Петрозаводск: Изд-во ПГУ, 2013. – 612 с.
6. Баранников, А.Ф. Теория организации. Учебник для вузов / А.Ф. Баранников. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 544 с.
7. Балабанов И.Т. Основы финансового менеджмента / И.Т. Балабанов. - М.: Финансы и статистика, 2014. – 584 с.
8. Балабанов И.Т. Риск-менеджмент / И.Т. Балабанов. - М: Финансы и статистика, 2014. – 654 с.
9. Бойдел Т. Как улучшить управление организацией: пособие для

руководителя / Т. Бойдел. - М.: Ассиана, 2014. – 254 с.

1. Бовыкин, В.И. Новый менеджмент: управление предприятиями на уровне высших стандартов / В. И. Бовыкин. - М.: Экономика, 2014. – 464 с.
2. Васильев В.Н. Организация производства в условиях рынка / В.Н. Васильев. - М.: Машиностроение, 2014. – 325 с.
3. Виханский, О.С. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Гардарика, 2014. – 482 с.
4. Веснин В.Р. Основы менеджмента / В.Р. Веснин. - М.: Триада, 2014.

– 354 с.

1. Галькович Р.С. Основы менеджмента / Р.С. Галькович. - М.: ИНФРА-М, 2014. – 254 с.
2. Генкин Б.М. Основы управления персоналом / Б.М. Генкин. - М.: Высшая школа, 2014. – 365 с.
3. Герчикова И.Н. Менеджмент / И.Н. Герчикова. - М.: Банки и биржи.

ЮНИТИ, 2014. – 654 с.

1. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. - М. : ИНФРА - М, 2007. - 384 с.
2. Иванцевич Дж. М. Человеческие ресурсы управления / Дж.М.
3. Иванцевич. – М.: Норма, 2015. – 631 с.
4. Лапыгин, Ю.Н. Основы управленческого консультирования / Ю.Н.
5. Лапыгин. – М.: Академический проект, 2013. – 345с.
6. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие - М. : Магистр, 2014. - 511 с.
7. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. - Изд. 2-е. - М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2014 - 254 с.
8. Пригожин, А.И. Методы развития организаций / А.И. Пригожин. – М.: МЦФЭР, 2012. – 267с.
9. Поршнев А.Г. Управление организацией / А.Г. Порншев. -М.: ИНФРА-М, 2014. – 258 с.
10. Потрубаг Н.Н. Формирование и развитие механизма управления производством в условиях перехода к рынку / Н.Н. Потрубаг. – Саратов: Унтверситет, 2014. – 369 с.
11. Радченко, А.В. Теория организации /А.В. Радченко, Э.А. Смирнов. – М.: ГУУ, 2011. – 364 с.
12. Радугин А.А. Основы менеджмента / А.А. Радугин. - М.: Центр, 2014. – 368 с.
13. Технологии корпоративного управления. - [Электронный ресурс]. – URL: [http://iteam.ru](http://iteam.ru/)
14. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М. : Финансы и статистика, 2015 - 176 с.: ил.
15. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб.

Пособие - М. : Флинта : МПСИ, 2014. - 288 с.

1. Чаплина, А.Н. Особенности формирования механизмов консалтингового рынка на отдельных этапах развития его жизненного цикла / А.Н. Чаплина, Е.С. Антипова // Проблемы современной экономики. – 2013. –

№ 1 (45). – С.89-93.

АЧАЛОСВОЮДЕЯТЕЛЬНОС1999ТЬВ.ГЗА11ЛОЕТДУРАБОТЫНЕБОЛЬШОЙЦЕХПРЕВРАТИЛСЯВ

1. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 3-е издание, исправленное и дополненное. - М. : ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д : Издательский центр «МарТ», 2013. - 352 с.
2. Электронный ресурс. Режим доступа: [www.city-of-hotels.ru](http://www.city-of-hotels.ru/) – Город отелей
3. Электронный ресурс. Режим доступа: [www.dw6.ru](http://www.dw6.ru/) – Гостиничный ресурс
4. РКБ. Обзор рынка консалтинговых услуг. - [Электронный ресурс]. – URL: <http://marketing.rbc.ru/reviews//consulting/>
5. Научная электронная библиотека. - [Электронный ресурс]. – URL: [http://elibrary.ru](http://elibrary.ru/)
6. Электронный ресурс. Режим доступа: [www.newhouse.ru](http://www.newhouse.ru/) – Новый

дом

1. Электронный ресурс. Режим доступа: [www.turgostinica.ru](http://www.turgostinica.ru/) – Гостиничный бизнес в России

**Приложение 1**

RESERVATIONSHEET АНКЕТА БРОНИРОВАНИЯ

Room/Комната Reservation/Бронирование Change/Изменение Cancellation/Отмена

Name/Фамилия:

Company/Фирма:

Address/Адрес:

ZipCode/Почтовый индекс: City/Город

Country/Край

Phone No./Телефон: Fax No./Факс

Arrival Date/Прибытие: \_/\_ / Departure Date/Отъезд / / RoomCat/Категория комнаты: No. of room/Количество комнат:

No. ofPax/ Количество человек

Price/Цена: Smoking/Курящий: NonSmoking/ Некурящий:

Children/ Дети:

Add. Bed/ Дополнительная кровать: Babycot/Детская кровать:

Remarks/Замечания:

Booked by/

Заказ: Contact Person/Лицо:

Phone No./ Телефон: FaxNo./ Факс:

Bill to/Счет для:

No. Creditcard/ Номер кредитной

карточки:

Pending/ Исполнить до:Tobeconfirmeduntil/ Подтверждение до: / / Deposituntil/ Предварительная оплата до: / /

Fix/Зафиксировано: Confirmedby/ Подтвердил:

Date/ Число: / / Doneby/ Записал:

Signature/ Подпись

**Приложение 2**

|  |
| --- |
| КАРТА ГОСТЯФамилия Your Sur- and Имя, отчество First Name (Ваш номер) (Your room)(Страна) (Yourcountry)(Расчетный час) (Check-outTime)(Багаж)(Luggage)(Дежурный) (Floorclerk) |
|  | I | II | III | IV | V | VI |  |
|  | VII | VIII | IX | X | XI | XII |  |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |  |
|  | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |  |
|  | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |  |
|  | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |  |  |

ИНСТРУКЦИЯ ПО БРОНИРОВАНИЮ

*Город*

Выберите город.

*Гостиница*

В меню указаны все гостиницы необходимого Вам города. Вы можете выбрать в меню нужную гостиницу или выполнить поиск гостиницы по названию города.

*Дата заезда*

Выберите дату заезда под символами стрелок: число, месяц и год. Если число в дате заезда меньше текущего числа, то следует сначала выбрать месяц. Дату заезда можно выбрать также по календарю.

*Дата выезда*

Выберите дату выезда под символами стрелок: число, месяц и год. Дату выезда можно выбрать также по календарю.

*Взрослые/номер*

Выберите в меню количество взрослых, размещающихся в одном номере (максимум 4 человека). Система покажет все подходящие свободные номера для выбранного количества человек. Подробное описание номера и возможные ограничения по количеству человек при размещении в номерах с дополнительными кроватями будут показаны вместе со стоимостью и категорией номера. За дополнительные кровати для взрослых взимается отдельная плата. Цена, указанная в окошке бронирования, является общей стоимостью номера, определяемой в зависимости от количества человек. При бронировании через Интернет количество номеров с дополнительными кроватями ограничено.

*Дети/номер*

За дополнительную кровать для детей в возрасте 3-15 лет взимается отдельная плата. Если Вы хотите забронировать номер с дополнительной кроватью, выберите в меню необходимое количество дополнительных кроватей, тогда система подберет для Вас подходящие свободные номера с учетом количества человек. Подробное описание номера и возможные ограничения по количеству человек при размещении в номерах с дополнительными кроватями будут показаны вместе со стоимостью и категорией номера. При бронировании через Интернет количество номеров с дополнительными кроватями ограничено. Для детей в возрасте 0-3 года может быть бесплатно установлена детская кроватка/дорожная кроватка. Количество детских и дорожных кроваток ограничено. Проверьте наличие детских кроваток заранее, связавшись напрямую с гостиницей или с Сервисным центром продаж. Детские кроватки/дорожные кроватки не вносятся в поле «Количество человек» при Интернет- бронировании.

*Я являюсь клиентом, владеющим S-картой*

Если у лица, размещающегося в гостинице, есть бонусная S-карта, то следует выбрать вариант «Я являюсь клиентом, владеющим S-картой». Бонусную S-карту следует предъявить в гостинице при регистрации, после чего предоставляется специальная цена для владельца бонусной S-карты. Специальная стоимость, установленная для владельцев бонусных S-карт, действительна только для размещения в ваше свободное время (во время отпуска, выходных дней и т.п.), при этом проживание оплачивается наличными или личной платежной картой.

*Код кампании*

Введите в поле код рекламной акции, если он указан в специальном предложении для бронирования через Интернет. Код рекламной акции должен вводиться точно так же, как это показано в спецпредложении.

*Идентификационный номер предприятия*

Введите в поле идентификационный номер предприятия, если у Вашей фирмы есть код для Интернет- бронирования. При бронировании с использованием идентификационного номера предприятия оплата производится наличными или кредитной картой. Если планируемое время прибытия после 18.00 дня заезда, то необходима гарантия кредитной картой. Возможные изменения и аннулирования следует делать через Интернет, не позднее 18:00 дня заезда.

*Поиск*

Нажмите на этот значок, и система проверит, имеются ли в гостинице свободные номера на выбранное количество человек на указанный Вами период времени. Если в гостинице имеются места, соответствующие выбранным Вами критериям, то под названием гостиницы будут указаны категории свободных номеров с ценами. Система может предложить несколько ценовых

предложений на запрошенный период времени. Более подробную информацию о ценовых предложениях и их содержании можно получить, пройдя по ссылкам в строке ценовых предложений. Часть ценовых предложений предназначена только для личных/туристических поездок. Вы можете выбрать самую выгодную цену из подобранных системой цен, соответствующую цели вашей поездки. Номера для некурящих всегда отмечены отдельно в графе бронирования при выборе категории номера. Если в категории номера нет упоминания о том, что он предназначен для некурящих, это значит, что в номере разрешено курить.

*Забронировать*

Выберите желаемую категорию номера и цену, нажав на значок «Забронировать».

*Внимательно заполните данные о лице, размещающемся в гостинице, в пункте*

*«Персональная информация»:*

* + Имя
	+ Фамилия
	+ Название улицы, номер дома и квартиры, 1-2 (чаще всего хватает 1. поля)
	+ Почтовый индекс
	+ Город
	+ Страна
	+ Телефон (номер телефона с международным кодом)
	+ Электронная почта

Система бронирования автоматически высылает по электронной почте уведомление о бронировании, изменении и аннулировании на указанный электронный адрес. В поле следует внести один адрес электронной почты без лишних знаков и пробелов.

*Я приеду в гостиницу до 18:00*

Бронирование номера остается в силе до 18:00 дня заезда, если нет договоренностей относительно более позднего времени прибытия. После 18.00 гостиница имеет право, при необходимости, сдать номер другому клиенту. Если по каким-то причинам клиент не может приехать в гостиницу, тогда бронирование номера должно быть аннулировано через наш Интернет-сайт, даже если прибытие после 18:00 не подтверждено.

*Я подтверждаю свой заезд после 18.00 своей кредитной картой, гарантирующей оплату.*

Если прибытие в гостиницу планируется после 18:00, то позднее прибытие следует подтвердить данными кредитной карты. В поле бронирования следует выбрать вид карты, ввести номер кредитной карты, срок действия и имя держателя карты. Номер кредитной карты следует вводить полностью, без пробелов. Подтвержденное кредитной картой бронирование остается в силе и после 18:00 дня заезда. Если Вы все же не воспользовались вашим бронированием и не аннулировали его в соответствии с условиями аннулирования, в таком случае за неиспользованный номер с Вас взимается стоимость суточного проживания.

*Я прочитал условия бронирования и принимаю их.*

Бронирование можно подтвердить только после принятия условий бронирования.

*Забронировать*

При нажатии на значок «Забронировать» на экране появляется подтверждение бронирования, которое система высылает и на указанный при бронировании адрес электронной почты.

Сохраните номер брони, он Вам понадобится при заезде в гостиницу. Номер брони необходим также для внесения изменений или аннулирования. Обратите внимание! Бронирование можно изменить или аннулировать только на наших Интернет-страницах. В случае утраты номера бронирования свяжитесь с Сервисным центром продаж.

**Приложение 3**

Результаты исследования

