

## Содержание:

Введение

1 Теоретическая часть

1.1 Стандарты и качества обслуживания

1.2 Служба бронирования, виды и ее задачи

2 АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ, СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННО –  
ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «Park inn»

2.1 Краткая характеристика гостиницы «Park inn».

2.2 Структура и штаты гостиницы «Park inn»

2.3 Уровень и состояние сервисной деятельности гостиницы «Park inn»

## Введение

В настоящее время гостиничный бизнес – это одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящий по всему миру многомиллионные прибыли. За последние несколько лет сфера гостеприимства претерпела кардинальные изменения. Коснулось это и качественных характеристик самих гостиниц. В том плане, что слова «отель» и «бизнес» все чаще стали встречаться вместе, следуя современным тенденциям и образовав в итоге такое понятие, как «отель для бизнеса». Именно данное направление оказалось не только востребованным на рынке, но и имеющим все шансы занять одну из лидирующих позиций в туриндустрии. В современной России с каждым годом растет количество гостиниц и отелей, что гораздо увеличивает конкуренцию. И это способствует тому, что гостиницы вынуждены бороться за выживание, расширяя свой спектр услуг и повышая их качество.

Основной услугой гостиничного бизнеса является предоставление номеров для временного проживания людей. Поэтому любая гостиница, даже самой маленькой категории должна быть чистой, уютной и отвечать требованиям безопасности и гигиены, обеспечивать неотложную медицинскую помощь, сохранность ценностей, стирку, почтовые услуги и многое другое.

Гостиничный бизнес перспективен как минимум по четырем причинам. Во-первых, в нашей стране наблюдается повышение деловой активности, что, как правило, неизбежно вызывает увеличение объемов так называемого "делового туризма", причем не только внутреннего, но и въездного. Во-вторых, как показывает мировая практика, повышение доходов населения приводит к тому, что люди все больше путешествуют (в том числе и по родной стране), а значит, останавливаются в гостиницах. В-третьих, страна, заявившая о своей интеграции в европейские структуры, постепенно становится для европейцев (в данном случае - европейских туристов) понятнее, а значит, и привлекательнее. Наконец, в-четвертых, если произойдут предполагаемые снижение и унификация гостиничного сбора, обязательные платежи для гостиниц уменьшатся.

Это достаточно интересная и расширяющая кругозор сфера деятельности, которая привлекает как молодых специалистов, так и доставляет удовольствие тем, кто уже многие годы проработал в этой области. Современный специалист, работающий в этой отрасли, должен обладать серьезными и фундаментальными знаниями в области маркетинга, менеджмента и экономики современного туристского и гостиничного бизнеса. Он должен хорошо представлять себе структуру сложной и многофункциональной индустрии гостеприимства, основные цели и виды деятельности в той сфере, поскольку гостеприимство объединяет в себе ряд различных и на первый взгляд не связанных между собой секторов современного хозяйства. Помимо всех этих знаний, каждый работник гостиницы должен быть хорошо воспитанным, приветливым, отзывчивым, доброжелательным и искренним. Дружелюбные отношения между гостем и обслуживающим персоналом очень важны, поскольку второго шанса произвести первое впечатление у гостиницы не будет.

Индустрия туризма и гостеприимства занимает важное место в экономике многих стран. В нашей стране гостинично-ресторанный бизнес по многим причинам не достиг такого размаха, как за рубежом. Это вызвано тем, что спрос на гостиничные услуги во многом превышал предложение. Не было достаточного количества гостиниц и отелей, да и не было такого качества, которое могло бы удовлетворить иностранцев. Сегодня ситуация резко изменилась: в городах появилось большое количество гостиниц, и в последнее время большим спросом пользуются мини-отели, потому что многие туристы не нуждаются в изысканном обслуживании, их больше интересует сам город и его достопримечательности. На рынке гостиничных услуг появились четырех - и пятизвездочные отели, которые составляют главную конкуренцию остальным гостиничным предприятиям. Каждая, даже самая маленькая гостиница, борется за выживание, предлагая своим гостям новые, удивительные и неповторимые услуги. Очень важно, чтобы набор услуг и качество обслуживания произвели наилучшее впечатление на посетителей. Это позволит приобрести небольшую уверенность в том, что гость вернется вновь, и может быть приведет с собой свою семью, друзей или коллег.

За последние десятилетия внедрение различных инновационных технологий привело к успешному развитию экономики многих стран. Технологический прогресс позволяет создавать новые и улучшать уже существующие предприятия различных направлений. Сегодня информационные технологии в индустрии гостеприимства применяются очень часто. Например, очень ярко это отразилось на работе службы бронирования. Именно с этого процесса начинается обслуживание гостей, и поэтому процесс бронирования должен быть довольно простым и понятным, но в то же время точным и не затратительным.

Сейчас уже трудно представить, как могло производиться бронирование отелей при отсутствии систем компьютерного бронирования. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо скоординированы. Зачастую современному человеку будет проще найти интересующую его информацию в Интернете. Поэтому, многие гостиницы создают свой web-сайт, с целью упростить процесс поиска информации и сэкономить время потенциального гостя.

Основным ресурсом гостиницы является её номерной фонд, и правильное управление процессом бронирования позволит использовать его наиболее эффективно. Современные технологии позволяют производить бронирования через web-сайт отеля, где гость также может ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг. Очень важно помнить, что наиболее выгодные бронирования поступают от индивидуальных клиентов. Важную роль в привлечении этой категории гостей играют международные турагентства, которые работают в глобальных системах бронирования GDS и не имеют прямых договоров с гостиницами. Но наиболее экономически выгодный путь - это собственный web-сайт гостиницы, так как в этом случае гостю не понадобится оплачивать комиссионные.

В своей работе я подробнее расскажу об организации работы службы бронирования, о видах бронирования и о том, какие сложности могут возникнуть у работников службы бронирования. Также, я проведу сравнение между теоретическими знаниями в данной области и тем, что применяется на практике в гостинице «Park inn».

## 1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАТЬ

### 1.1 Стандарты и качества обслуживания

«Золотое» правило обслуживания гласит: гостей следует обслуживать так, как бы вы хотели бы, чтобы обслужили вас. **Стандарты качества обслуживания** — это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества. Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей. «Знать, чтобы предвидеть, предвидеть, чтобы управлять».

Залогом коммерческого успеха гостиничного предприятия является умение его владельцев предугадать любое возможное желание потенциального клиента.

Исходя из этого, необходимо разрабатывать стандарты обслуживания для каждого предприятия в отдельности, учитывая международные и национальные требования. Стандарты должны быть гибкими и отражать пожелания клиентов, в особенности постоянных, а также соответствовать

концепции предприятия. Под стандартами подразумевается не только правильная технология обслуживания гостей, но и отношение персонала к своей работе, т.е. к посетителям.

Зачастую причина заведомо неудачного обслуживания кроется не в отсутствии какого-либо дорогого оборудования и недостаточном лоске интерьера, а в «ненавязчивом» сервисе, поэтому каждая гостиница должна иметь свой собственный кодекс нормативов, касающихся:

- поведения;
- внешнего вида;
- технологического процесса;
- знания иностранного языка в рамках профессии;
- знания концепции гостиницы и ее структуры.

В гостиничном бизнесе прежде всего продается впечатление, поэтому важно, чтобы клиентам не передавались негативные эмоции, они должны чувствовать себя психологически комфортно. Стандарты гостиничных корпораций выше стандартов так называемых независимых гостиниц, поэтому клиентов, которые посещают заведения своей любимой системы, привлекает определенная предсказуемость — одинаковое качество оказываемых услуг. Поддержанию высокого уровня качества услуг способствуют обучающие программы, применяемые в гостиничных цепочках по всему миру, такие программы призваны подчеркнуть значимость корпоративных стандартов и их прямую взаимосвязь с ростом удовлетворенности гостей. Стандарты многих известных гостиничных цепочек определяют, что персонал должен быть: коммуникабельным, доброжелательным, обладать приятной внешностью, уметь работать в коллективе.

Стандарты обслуживания могут варьироваться, многое зависит от концепции гостиницы, — ее категории и целевой аудитории. Вот некоторые примеры кредо обслуживания гостиничных цепочек высокой категории: «Качественный сервис. Первый раз — каждый раз!» «Мы дамы и господа — к услугам дам и господ». Для того чтобы обучить персонал отеля от горничной до менеджера, необходимо разработать для каждого вида деятельности профессиональные стандарты. Суть их заключается в том, что они определяют, каким должно быть обслуживание в каждом подразделении гостиничного комплекса. При этом отступлений от стандартов быть не должно ни при каких обстоятельствах. Выполнение стандартов гарантирует стабильность качественных показателей: не может быть «плохой или хорошей» смены официантов, портье, горничных», все и всегда работают именно так. Консьерж, водитель, охранник, администратор или официант — каждый из них должен знать, понимать и неукоснительно соблюдать профессиональные стандарты. Представьте себе, что будет, если каждая горничная сама будет решать, как ей застилать постель, как раскладывать полотенца и аксессуары в ванной или руководствоваться своим собственным жизненным опытом, решая, стоит ли вообще убирать номер или достаточно просто вынести мусор.

## **Международные стандарты обслуживания**

### **1. Быстрота обслуживания:**

- служащие гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
- требованиями посетителей надо заниматься немедленно, не отсылая их в другой отдел или к другому человеку;
- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

**2. Точность исполнения заказа:** гостям следует предлагать точную и полную информацию, исполнять каждую просьбу до окончательного удовлетворения.

**3. Превосходнейшее желание гостя:**

- необходимо предугадывать потребности посетителей и предлагать им помощь прежде, чем они попросят;
- служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

**4. Дружелюбие и вежливость:**

- с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым начинать беседу;
- всегда, когда возможно, используйте титулы перед фамилией гостя (г-н, сэ, доктор и т.п.);
- следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8-10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

**5. Внимательность:**

- дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты;
- следует быть предельно внимательным.

**6. Стандарты внешнего вида** предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников.  
Форма одежды:

- требуется полная форма — чистая, выглаженная и в хорошем состоянии;

- группам сотрудников, работающим вместе, необходимо носить одинаковую форму;
- все сотрудники должны носить именной значок, который крепится слева; значок должен быть высокого качества и хорошо читаем;
- пиджаки и рубашки следует носить застегнутыми на все пуговицы, в помещениях обслуживания полезны только длинные рукава;
- содержимое карманов одежды не должно искажать ее форму;
- носки только темного цвета;
- туфли с закрытой пяткой и носком, чистые и в хорошем состоянии.

#### Прическа и гигиена сотрудников:

- волосы у мужчин: чистые, аккуратные, убранные с лица, не касаются воротника рубашки сзади и с боков;
- волосы у женщин: не длиннее нижнего края воротника, в противном случае они собираются в пучок или аккуратно завязываются сзади;
- сотрудники, имеющие дело с едой, напитками или с техникой, должны носить защитный головной убор;
- борода не разрешается, усы должны быть аккуратно ухожены и не заходить за угол рта больше, чем на 12,5 мм;
- ногти: чистые (подстрижены у мужчин, у женщин — средней длины) и покрашены только в нейтральные цвета;
- мужчинам не следует носить никаких браслетов или серег, только обручальное кольцо;
- женщинам — не более двух колец, серьги сдержанного стиля.



**Конфиденциальность информации:** соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номера комнат, сроки проживания, личную информацию и т.п.

**Знание работы:** любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

**Терпение:**

- жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер;
- никогда не следует спорить с гостем и демонстрировать оборонительную позицию.

**Ответственность:** необходимо чувство ответственности и гордости?

- при поддержании порядка в отеле;
- в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица;
- брать ответственность за решение проблемы следует на себя.

**Численность персонала** должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров:

- отели «пять звезд» — не менее 20 человек на 10 номеров;
- отели «четыре звезды» — не менее 12 человек на 10 номеров;
- отели «три звезды» — не менее 8 человек на 10 номеров;
- отели «две звезды» — не менее 6 человек на 10 номеров.

## **Квалификационные требования к различным группам работников гостиничного предприятия**

Всех сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований можно разделить на три большие группы: руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов, супервайзеры), персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье), поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).

Компетенция персонала этих групп имеет огромное значение для управления качеством. Менеджмент отеля должен заботиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация, а также знания и навыки для выполнения своей работы наилучшим образом.

### **Общие требования ко всему персоналу:**

- вежливость, дружелюбие, энтузиазм, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями;
- гибкость, адаптируемость;
- принятие ответственности, инициативность;
- личная гигиена;
- дисциплинированность, пунктуальность;
- знание работы, качество работы, внимание к деталям;
- работа с нагрузкой, при стрессе;
- способность выполнять задания до конца;
- осознание затрат; владение иностранным языком.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

знать:

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

способы управления доходами гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учетом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы "лояльности" работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам.

уметь:

осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и

разрабатывать мероприятия по ее повышению;

планировать и прогнозировать продажи;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

иметь практический опыт в:

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта

гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

## 1.2 Служба бронирования, виды и ее задачи

Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные. К службам гостиницы, персонал которых вступает в непосредственный контакт с гостем, относятся служба бронирования, служба обслуживания, служба приема и размещения, а также служба эксплуатации номерного фонда. К неконтактным службам отеля относятся коммерческая, финансово-экономическая, бухгалтерская, инженерно-техническая и прочие службы.

Среди специалистов гостиничного менеджмента достаточно популярна классификация персонала контактных служб. Выделяется четыре основных типа:

1) "замороженные" - персонал, который очень медленно реагирует на обращения и просьбы гостей, проявляет незначительную заинтересованность и инициативу в приеме и обслуживании клиентов, редко улыбается и проявляет активность в налаживании контактов с гостем;

2) "гастрофабрика" - персонал, работающий по технологии конвейерного обслуживания гостей, и не учитывающий ни их пожеланий, ни их предпочтений в стремлении обслужить побыстрее и побольше.

3) "дружеский хаос" - персонал, которому присущи вежливость, любезность, доброжелательность, обходительность, но отсутствие реальных действий по приему и обслуживанию гостей.

4) "профессионалы" - персонал, предоставляющий обслуживание на высоком уровне, и обладающий необходимыми качествами для приема гостей.

Перед тем как остановиться на каком-либо варианте размещения, гость выбирает, какой гостинице отдать предпочтение. Этот выбор обусловлен множеством факторов: предыдущий опыт, реклама, рекомендации знакомых, расположение гостиницы, предубеждения, основанные на названии гостиницы или информации о ее владельце, управляющем. На выбор гостя может повлиять простота бронирования и то, как агент по бронированию представит свое предприятие, цены. Приятная манера разговора, профессионализм и знание персонала могут повлиять на решение остановиться в определенной гостинице.

Менеджер по бронированию должен уметь быстро и аккуратно отвечать на вопросы о будущем размещении. Умелое обращение с информацией о бронировании - залог успеха гостиницы на рынке. Если принята информация о бронировании, то заводится карта бронирования, с которой начинается гостевой цикл. Предрегистрационные действия службы приема и размещения, такие как подбор номера и его приготовление, часто базируются на информации, полученной в процессе бронирования. Следовательно, данные, полученные в процессе бронирования, становятся очень важными в

последующих действиях службы приема и размещения.

Служба бронирования существует отдельно в отелях высокой категории или в крупных предприятиях размещения. В средних и малых предприятиях эта служба интегрируется со службой приема и размещения гостей. К основным функциям служба бронирования относятся прием заявок и их обработка, а также составление необходимой документации (графики заезда и карты движения номерного фонда).

Прием заявок от клиентов или туристских фирм осуществляется по телефону, факсу, электронной почте, почте, при помощи современных компьютерных систем бронирования и резервирования. Каждая такая заявка должна содержать следующую информацию: дата и время заезда; примерные дата и время отъезда; количество гостей; категория номера; набор необходимых услуг в номере; услуги питания и их характер; цена за номер и дополнительные услуги; Ф. И. О. лица, оплачивающего бронь; вид оплаты; особые пожелания.

После обработки заявки клиенту или фирме направляется подтверждение или отказ. Подтверждение заявки представляет собой специальное уведомление о том, что гостям будут предоставлены номера в гостинице. Обычно на таком уведомлении указываются номер подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выбытия гостя, категория заказанного номера, количество гостей, количество кроватей и т. д. Указанное уведомление гость должен привозить с собой.

При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, направляется подтверждение в письменной форме в течение одного дня. На заявку, полученную по телефону или по телеграфу, ответ дается в течение

нескольких часов, соответственно по телексу или по телеграфу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде, и она отсылается по почте в течение 1-2 дней.

После подтверждения каждая заявка вносится в электронную систему бронирования. Если в бронировании произошли какие-либо изменения или заявка была аннулирована, то это фиксируется работниками службы, для чего также используются специальные бланки. Для удобства и более четкой работы бланки используются разного цвета (например: заявка на бронирование - белого цвета, изменение в бронировании - розового; аннуляция - зеленого цвета или разного размера).

При заполнении бланков должно быть четко указано, кто и по чьей просьбе вносил соответствующие изменения или аннулировал заявку. Все изменения и аннуляции немедленно вносятся в электронную систему бронирования, а гостю сообщается, что желаемые изменения в бронировании были произведены.

Предприятия размещения очень часто прибегают к гарантированному подтверждению заявок. Гарантированное подтверждение бронирования предполагает соответствующие гарантии оплаты места на случай если клиент задержится или вообще не приедет. Наиболее часто в качестве такой гарантии используется предоплата, размер которой зависит от каждого конкретного отеля и колеблется от 50 до 100%. Достаточно часто персонал отеля требует предоставить номер кредитной карты клиента.

Бронирование - процедура достаточно рискованная для гостиницы, так как практика показывает, что очень часто гости задерживаются или не приезжают в отель вовсе. И забронированные номера остаются пустыми. В

этом случае гостиница действует в следующих направлениях.

Во-первых, случаи неявки гостя отель списывает в качестве дополнительных расходов, не предпринимая мер к их снижению.

Во-вторых, персонал отеля выставляет гостям счета-неустойки (стоимость номера за вычетом сэкономленных затрат).

В-третьих, при бронировании отель требует от клиента предоплаты или предоставления номера кредитной карты.

В-четвертых, гостиницы осуществляют процедуру "двойного бронирования", то есть бронируют места на 5-10% сверх имеющихся в наличии. Но процедура двойного бронирования часто приводит к тому, что гостиницы попадают на штрафные санкции от клиентов, забронировавших одно и то же место.

Итак, бронирование номеров в гостинице бывает двух типов - гарантированное и негарантированное. Практика показывает, что работать по системе гарантированного бронирования гораздо более выгодно, так как около 20% гостей, сделавших негарантированное бронирование и около 5% гостей, сделавших гарантированный заказ, не воспользуются в будущем своей бронью.

Широкое развитие гостиничных цепей с их сетью собственных и франчайзинговых членов породило новую систему централизованного бронирования, в результате которой почти 70% номерного фонда находится под контролем централизованной системы бронирования компаний. Остающееся число мест может бронироваться непосредственно гостиницей.



Такая система предоставляет большие преимущества гостиницам, так как уменьшаются расходы по привлечению клиентов.

При составлении карты движения номерного фонда в отдельный список выносятся высокопоставленные гости, обслуживаемые с особым вниманием. Помимо услуг, предоставляемых обычным клиентам, таким гостям оказываются специальные знаки внимания со стороны персонала и руководства отеля - приветствие, торжественный ужин, сувениры, цветы и конфеты, завтрак в номер и т. д. Для этого составляется специальное уведомление о предоставлении таким гостям ряда услуг за счет гостиницы, которое направляется в соответствующие службы.

К функциям службы бронирования относится также и ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в отеле заполняется специальная карточка. Информация собирается со всех служб, имевших контакт с гостем. Данная информация хранится в архиве и при повторном приезде клиента в отель позволяет более полно учесть все его потребности и пожелания. Эта информация также позволяет избежать повторной встречи с "нежелательными" гостями - проблемными клиентами, которые либо не оплатили проживание в гостинице, либо вели себя неподобающим образом, либо нанесли материальный ущерб имуществу отеля.

Особо остановимся на взаимодействии предприятий размещения с турфирмами и иными организациями, занимающимися бронированием мест в отеле. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно

установить, что заявка исходит от потребителя. Следует сказать и о том, что существует три способа бронирования номера в отеле - письменный, устный и компьютерный. Устный способ предполагает бронирование по телефону. При телефонном бронировании важным является внимательное отношение к клиенту и быстрая реакция на его звонок. Клиент не должен долго ждать ответа. Вести беседу с клиентом должен сотрудник, владеющий информацией о номерном фонде и загрузке отеля. В отелях высокой категории существуют специальные бланки телефонных заказов. Однако телефонное бронирование требует обязательного подтверждения заявки в письменном виде. Письменное бронирование оформляется с помощью заявок, правила оформления и содержание которых рассмотрены нами выше. В последнее десятилетие широкое распространение получило компьютерное бронирование номеров в отеле. В мире существуют две независимые системы компьютерного бронирования. Одна из них объединяет гостиницы, входящие во всемирно известные гостиничные цепи. Вторая система объединяет независимые гостиницы. Существует 3 варианта компьютерного бронирования. Первый вариант предполагает заказ мест в гостинице через компьютерную сеть по телефону. Диспетчер по компьютерной сети связывается с отелем и выясняет возможность бронирования. Однако этот способ достаточно затратен, так как отнимает много времени на подбор необходимого варианта. Вторым вариантом предполагает наличие у предприятия размещения собственной Интернет-страницы, на которой возможно осуществить бронирование необходимых номеров или услуг. Многие крупные и средние отели создают свои сайты, на которых предоставляются услуги бронирования. Однако этот вариант не совсем удобен для клиента, который, выбирая удовлетворяющий его вариант, вынужден просматривать десятки сайтов разных отелей и тратить на это много времени и денег.

Третий вариант предполагает членство отеля в одной из компьютерных систем бронирования и резервирования. Подобные системы приобретают огромную популярность, так как при широком охвате всевозможных вариантов, обладают весьма низкими затратами на функционирование. Причем данные системы позволяют осуществлять бронирование в режиме "он-лайн", то есть непосредственно получать от отеля подтверждение брони или же отказ в ней. Наибольшей популярностью пользуется система компьютерного бронирования и резервирования "Amadeus".

## 2 АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ, СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОИЗВОДСТВЕННО – ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ «Park inn»

### 2.1 Краткая характеристика гостиницы «Park inn».

Название: Гостиница «Park inn»

Гостиница «Park inn» расположена по адресу Россия, г. Новокузнецк, улица Ермакова 1/1.

Гостиница «Park inn» является частной организацией, её основными видами деятельности являются:

- оказание услуг населению по проживанию в гостинице;
- оказание бытовых услуг;
- оказание услуг по хранению имущества клиентов;
- организация общественного питания;

Кроме перечисленных видов деятельности, вправе осуществлять иные виды деятельности, не запрещенные федеральными законами.

Гостиница «Park inn» имеет самостоятельный баланс, расчетный счет в банке России, круглую печать, штамп, бланки со своим наименованием и действует на основе полного хозяйственного расчета, самофинансирования и самоокупаемости.

Гостиница «Park inn» приглашает в наш отель в Новокузнецке идеально подойдет как для деловых поездок, так и для отдыха. В каждом из номеров и люксов этого отеля есть бесплатный высокоскоростной Wi-Fi, так что вы сможете без труда отправлять рабочую почту или делиться с друзьями своими впечатлениями от пребывания в Новокузнецке. Кроме того, во всех номерах имеются письменные столы и телевизоры с плоским экраном для продуктивной работы и приятного отдыха. После знакомства с достопримечательностями города можно расслабиться в расположенном на территории отеля баварском ресторане Paulaner Brauhaus. Здесь вам предложат сытные баварские блюда, а также превосходный выбор аутентичного немецкого пива. Гости, которые хотят придерживаться привычного режима тренировок во время поездки, могут заниматься в нашем передовом фитнес-центре с оборудованием TechnoGym, чтобы оставаться в превосходной форме. Вход в гостиницу для гостей отдельный от служебного входа.

## 2.2 Структура и штаты гостиницы «Park inn»

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

Гостиница «Park inn» уделяет особое внимание качеству дополнительных услуг и качеству обслуживания, потому что, предлагая

гостям услуги, они должны быть уверены, что клиент останется доволен. При организации дополнительных услуг гостиница опирается на оправданность и целесообразность, а также нестандартные подходы. Это дает возможность получить гостинице хоть и небольшую, но реальную возможность выделиться на фоне конкурентов.

Персонал гостиницы делится на службы: административно-хозяйственная служба; служба управления номерным фондом; служба общественного питания; инженерно-технические службы; вспомогательные службы; дополнительные службы.

Управляет гостиницей генеральный директор, который является посредником между владельцами предприятия и управленческим персоналом.

Административно – хозяйственная служба контролирует состояние номеров на этажах и информирует по телефону сотрудников стойки портье.

Служба администраторов является первой в цепочке взаимодействия с гостями, она встречает и размещает гостей, принимает оплату за проживание, решает возникающие вопросы и является одной из наиболее важных служб гостиницы. Служба приема в гостинице работает круглосуточно.

Банкетная служба занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинице симпозиумов, конференций, совещаний, разрабатывает бюджет рекламной кампании, составляет рекламные послания, формирует имидж гостиницы.

Служба бухгалтерского учета осуществляет контроль и учет всех производимых в гостинице финансовых операций.

Отдел номерного фонда состоит из таких подразделений, как служба бронирования (занимается резервированием номеров для клиентов), административная служба (выполняет функции оформления при въезде и выезде, расчетов с клиентами, а также функции информационного центра), служба горничных, служба безопасности.

Руководитель отдела номерного фонда несет ответственность за создание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми на предприятии стандартами.

Служба горничных является наиболее функционально значимым подразделением, поскольку состояние номера является главным критерием, по которому оценивается качество гостиничных услуг. Без преувеличения можно сказать, что престиж гостиницы во многом держится на труде горничных. Это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров, внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. 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.

Эти службы работают круглосуточно (на каждой из смен - администратор, горничные, хаусмен, уборщица, инженерно-технический работник) по схеме «два – через два». Каждый отдел в службе имеет своего руководителя.

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе, барах, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т. д.

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо, к какому типу данное предприятие питания относится.

Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов (на основе составленного и предлагаемого клиентам меню), а также из банкетного зала. Главной обязанностью руководства в этом секторе является лишь контроль за ценой и качеством конечного продукта.

Инженерно-техническая служба разделена на две части. Дежурная служба и ремонтная, т. к. наличие ремонтной группы позволяет сократить расходы на выполнение ремонтных работ.

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны криминальных элементов. Большая часть преступлений в отеле это разного рода хищения. Главная задача службы безопасности — не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение.

Многоуровневая система обслуживания в гостинице «Park inn» позволяет удовлетворить любые запросы гостей: от краткосрочного пребывания с деловыми целями до длительно комфортного отдыха с развлекательными мероприятиями. Соблюдается главный принцип: любому из жильцов в гостинице «Park inn» должно быть комфортно. Круглосуточная служба размещения сведет к минимуму время регистрации гостей и поможет разрешить все возникшие вопросы.

С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Соблюдение правил вежливости работниками гостиницы во всех ее звеньях – это обязательная составная часть их должностных обязанностей, так как они должны прежде всего позаботиться о госте, его удобствах, предоставить ему необходимые услуги, быть гостеприимными хозяевами.

### 2.3 Уровень и состояние сервисной деятельности гостиницы «Park inn»

В гостинице «Park inn» 174 номера, где гостей ожидает уникальное сочетание европейского комфорта и традиционного русского гостеприимства, уютные номера, оснащение и дизайн которых отвечает международным стандартам.

- стандарт (164 номеров);
- номер для людей с ограниченными возможностями (2 номера)
- люкс (7 номеров);
- супериор люкс (1 номер).

По статусу номера делятся на:

- свободные / несвободные;
- чистые / грязные;
- недоступные по техническим причинам / без сервисного обслуживания.

На гостиничные услуги гостиницы «Park inn» существует опубликованный тариф:

Стандарт – 6000р. – 6500р.

Люкс – 10000р. – 15000р.

Супериор люкс – 15000р. – 25000р.

В стоимость входит 20% НДС, завтрак - шведский стол (буфет).  
Дополнительно взимается 5% налог с продаж при оплате наличными или кредитной картой.

Для повышения процента загрузки гостиницы проводится политика стимулирования продаж номеров компаниям, туристическим агентствам, авиакомпаниям. При групповом бронировании номеров предоставляются дифференцированные скидки на проживание, питание, развлечения.

Некоторые виды услуг (например, тренажерным залом) для гостей гостиницы - бесплатны.