

Содержание.

Введение.....	стр.2
1. История гостиницы «Ивдель». Правила внутреннего распорядка.....	стр.3
2. Службы гостиницы.....	стр.4
3. Пожарная безопасность.....	стр.10
1. Услуга как специфический продукт. Составляющие качество услуг.....	стр. 12
2.2 Гостиничные услуги, их структура.....	стр.13
2.3 Стандартизация услуг.....	стр.14
2.4. Человеческие ресурсы.....	стр. 22
Заключение.....	стр.25
Список литературы.....	стр.26
Приложение.	

Введение.

С 1 сентября по 30 сентября я проходила технологическую практику в ООО гостинице «Ивдель», находящейся по адресу: г.Ивдель ул. Ворошилова д.8.

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

Целью прохождения технологической практики является, приобретение умений и профессиональных навыков.

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

Исходя из темы и цели работы, я ставила перед собой следующие задачи:

1. изучить структуры и принципы работы гостиницы
2. познакомиться с историей гостиницы, хозяйственной деятельностью, оказываемыми услугами, выполняемыми работами
3. изучить правила внутреннего трудового распорядка и норм охраны труда
4. изучить правила и методы организации обслуживания посетителей гостиницы и виды оказываемых услуг
5. ознакомиться с правилами техники безопасности

1.1.История гостиницы «Ивдель». Правила внутреннего распорядка.

В начале своей практики я познакомилась с историей гостиницы «Ивдель». Гостиница была сдана в эксплуатацию в 1985 году, как гостиница-общежитие. Здание трёхэтажное, однокорпусное, имеет вывеску без эмблемы. Вход для гостей отдельный от служебного входа. Имеется охраняемая автостоянка. Изначально гостиница была рассчитана на 82 места. Это было муниципальное предприятие ЖКХ, которое обанкротилось в 1999г. Директор гостиницы Макрушина Лариса Николаевна в 2003 г. решила создать общество с ограниченной ответственностью, а муниципальную гостиницу взять в аренду. Так как номера гостиницы не соответствовали современным стандартам, гостиницу пришлось реконструировать. Прежде всего, заменили всю канализационную систему, затем поменяли все окна двери и сделали капитальный ремонт всех номеров, холлов и служебных помещений. Сейчас в гостинице 30 номеров 4-ой категории (1и 2-х местные),14 номеров 1-ой категории (1 и 2-х местные) и 6 номеров – люкс.

Вторым вопросом я рассмотрела правила внутреннего распорядка в гостинице «Ивдель». Каждые 5 лет советом трудового коллектива принимается коллективный договор, где указаны все права и обязанности, как работников, так и работодателя. Разработаны должностные инструкции, по каждой должности,

существующие в гостинице, правила техники безопасности на рабочем месте, правила пожарной безопасности. Каждый работник при поступлении на работу и регулярно в течении трудовой деятельности проходит инструктажи по всем этим правилам.

1.2. Службы гостиницы.

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.

В гостинице «Ивдель» обслуживающего персонала 25 человек. Возглавляет службу обслуживания администратор, которому подчиняются сторожа - вахтеры, коридорные, горничные.

В связи с важностью первых впечатлений клиентов о гостинице на персонал службы обслуживания возлагается особая ответственность. Так как гостиница «Ивдель» малокомплектная администратор выполняет работу нескольких служб: службу бронирования, службу приема и размещения, выполняет функции расчетной части. Рассмотрим эти службы подробнее.

Служба бронирования:

К функциям службы бронирования относят:

1. Прием заявок и их обработка.

2. Составление необходимой документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Прием заявок осуществляется по телефону, факсу. Каждая заявка должна содержать следующую информацию:

- дату и время заезда;
- примерную дату и время отъезда;
- количество гостей;
- категорию номера (люкс, I – категория, IV - категория);

После соответствующей обработки заявки сотрудником службы бронирования гостю направляется подтверждение или отказ.

Подтверждение заявки — это устное уведомление о том, что гостю будет предоставлено размещение в гостинице. Обычно при уведомлении указывается номер подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выезда гостя, категория заказанного номера, количество гостей, количество кроватей и другие, специально оговариваемые требования.

Система бронирования мест сверх имеющихся в наличии должна быть тщательно продумана и четко регулироваться. Если гостиница не в состоянии выполнить обязательства по принятым заказам, она рискует потерять клиентов, чья бронь не была выполнена.

Продуманная политика бронирования мест сверх имеющихся в наличии сокращает случаи неявки гостей. Но для этого необходимо знать уровень неявки по различным видам бронирования, а именно: исследовать разные группы клиентов, бронирующих номера, чтобы определить, какой процент от общего числа заказанных ими номеров они реально занимали ранее.

Служба приема и размещения.

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

К важнейшим функциям службы приема относится приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении. Сотрудник службы приема (в нашем случае администратор) первый сотрудник гостиницы, с которым контактирует гость. От того, как примет гостя, как его поприветствует, как быстро будут выполнены необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. Поэтому администрация гостиницы «Ивдель» к службе приема предъявляет следующие требования:

- стойка регистрации, которая находится в непосредственной близости от входа в гостиницу, должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов. В общем, ее конфигурация должна скрывать от стоящих рядом гостей оборудование и информацию, которые использует персонал;
- администраторы должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для администратора нет более важной работы, чем прием гостей;
- администратор приветствует гостей, знакомит их с услугами, имеющимися в гостинице, о местоположении и режиме работы кафе, о месте расположения гостиницы и ее окрестностях и т.д. ;

- при размещении следует еще раз согласовать условия предварительного бронирования: категорию номера, наличие удобств, вид оплаты, цену, срок пребывания, предполагаемую дату отъезда (предполагаемая дата отъезда гостя крайне важна для его регистрации, двойной проверкой планов отъезда гостя служба приема и размещения гарантируют точность в будущей готовности номера к приему новых гостей).
- процедура заполнения анкеты, должна быть максимально быстрой и точной. Гостиница «Ивдель» пользуется компьютерной программой 1С «Администратор гостиницы», поэтому все формальности регистрации выполняет сам администратор, а не гость как это было раньше. Например, если гость уже бывал в этой гостинице, то достаточно только его подписи на анкете (имеется в виду, что информация о госте сохранена со времени его первого пребывания в гостинице).
- после выполнения всех формальностей гостю выписывается визитка (где указаны его Ф.И.О., срок проживания, номер комнаты) которую он во время проживания будет предъявлять служащим гостиницы.

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 администратор обрабатывает заявки по брони, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице. Для удобства администраторы заполняют пластиковые карты, на которых указаны все номера гостиницы, какие номера заняты, какие свободны, какие забронированы, какие на уборке. Такие номерные карточки дают наглядную картину загрузки номерного фонда и наличия свободных мест;

Сразу же после размещения гостя в гостинице администратор оформляет клиенту счет, к которому прилагается кассовый чек (по желанию клиента чек может быть отдан клиенту на руки сразу). Счета хранятся у администратора в картотеке и выдаются клиенту при выезде, после сдачи номера горничной или администратору. Компьютерная программа гостиницы дает возможность создать обширный банк данных о клиентах и в дальнейшем можно просмотреть всю информацию по гостю (какие номера предпочитает, какими дополнительными услугами пользуется, и т.д.) и 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.

Сопровождает гостя в номер горничная. При сопровождении в номер им рекомендуется поддерживать разговор (если гость расположен к разговору) и давать информацию, интересующую гостя о нашем городе и услугах в гостинице. По прибытии в номер горничная должна в некоторой степени помочь гостю разместиться: объяснить (и одновременно проверить исправность), что и как работает (освещение, кабельное телевидение, телефон, холодильники и т.д.). Если у гостя не возникло дополнительных вопросов, горничная должна вежливо попрощаться (например, сказать следующее: «Я желаю Вам приятного пребывания в нашей гостинице») и покинуть номер.

Для того чтобы качественно выполнять вышеназванные услуги, горничным необходимо во всех деталях знать жизнь отеля в целом и его многочисленных служб в отдельности, быть коммуникабельными, при любых обстоятельствах демонстрировать дипломатический такт и сохранять прекрасное расположение духа. Главный девиз гостиницы «Гость-это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он главная причина, по которой трудится весь персонал!»

В гостинице «Ивдель» имеется должность ночного сторожа – вахтера, который заступает на смену в 20.00 и принимает на себя функции приема (встречает гостя, провожает его до стойки администратора, владеет информацией о наличии номеров и дополнительных услугах).

Одной из основных обязанностей ночного сторожа - вахтера является обход здания в целях проверки исправности сигнализации (охранной и противопожарной) и безопасности гостиницы. В ночное время такие обходы совершаются каждый час. В конце смены отчет о прохождении смены заносится в специальный журнал. В 8.00 сторож – вахтер заканчивает свою смену, сдает все ключи от служебных помещений администратору.

Уборка комнат.

Важнейшей функцией службы эксплуатации номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров).

По численности занятого персонала эта служба является самой крупной службой гостиницы. Как правило, здесь работает до 50% всех служащих гостиницы. Службу эксплуатации номеров возглавляет зам. директора по хозяйственной части, которому подчинены горничные, дежурные по этажу и некоторые другие категории работников.

Основной обязанностью горничных является уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны. Уборка номеров бывает ежедневная; после выезда проживающего; генеральная; экспресс – уборка (по просьбе гостя за отдельную оплату). Каждый день горничная выполняет текущую и промежуточную уборку номеров.

Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности: вначале работы ведутся в забронированных номерах, затем убираются номера,

только что освободившиеся от проживающих гостей, в последнюю очередь выполняется уборка в занятых помещениях. Уборку следует производить в отсутствие гостя. Если же гость находится в номере, необходимо прежде получить у него разрешение на уборку.

Процесс текущей уборки состоит из проветривания помещения, уборки и мытья посуды, уборки кроватей, тумбочки, стола, удаления пыли, уборки санитарного узла. В обязанности горничной также входит проверка сохранности оборудования номера.

Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки всегда начинается в спальне, затем продолжается в гостиной и других помещениях. Завершается работа уборкой санитарного узла.

Ежедневная промежуточная уборка в номерах производится по мере надобности и при наличии условий для уборки.

При уборке номера после выезда гостя в дополнительные функции горничной входит: приемка номера, смена постельного белья и полотенец, замена информации, имеющейся в номере.

Генеральная уборка номерного фонда и всей жилой части гостиницы производится не реже одного раза в 10 дней.

В гостинице «Ивдель» каждая горничная убирает до 10 номеров в день (не считая текущей уборки в занятых номерах). Время, затрачиваемое на уборку, зависит от соотношения освобождающихся и занятых номеров, так как уборка освобождающихся номеров занимает больше времени.

На все виды уборки разработаны инструкции, которые горничные обязаны выполнять.

1.3. Пожарная безопасность.

Гостиница «Ивдель» соответствует требованиям пожарной безопасности по ППБ 01 и имеет сертификат пожарной безопасности.

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

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

- исключать возникновение пожара;
- обеспечивать пожарную безопасность людей;
- обеспечивать пожарную безопасность материальных ценностей;
- обеспечивать пожарную безопасность людей и материальных ценностей одновременно.

Гостиница «Ивдель» имеет систему пожарной безопасности, направленную на предотвращение воздействия на людей опасных факторов пожара, в том числе их вторичных проявлений на требуемом уровне.

К вторичным проявлениям опасных факторов пожара, воздействующим на людей и материальные ценности, относятся:

- осколки, части разрушившихся аппаратов, агрегатов, установок, конструкций;
- радиоактивные и токсичные вещества и материалы, вышедшие из разрушенных аппаратов и установок;
- электрический ток, возникший в результате выноса высокого напряжения на токопроводящие части конструкций, аппаратов, агрегатов;
- опасные факторы взрыва по ГОСТ 12.1.010, происшедшего вследствие пожара;
- огнетушащие вещества.

Ориентиры

В здании гостиницы предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях (СНиП 2.08.02). Все запасные выходы и маршруты эвакуации клиентов четко обозначены, а во всех общественных местах есть наглядная информация о запасных выходах, маршрутах эвакуации и ближайшей системе пожарной сигнализации.

Планы действий персонала и постояльцев в чрезвычайных ситуациях

В средствах размещения вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

2.1. Услуга как специфический продукт. Составляющие качество услуг.

Тему индивидуального задания я выбрала не случайно, т.к. считаю её основной в индустрии гостеприимства. Рассматривая этот вопрос, попробую подробнее раскрыть понятие услуги, виды услуг, составляющие качество услуг, проводя анализ работы гостиницы «Ивдель».

В России с июля 1994 года введён в действие ГОСТ Р 50646-94 “Услуги населению. Термины и определения”. В соответствии с этим документом под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. Материальная услуга – это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и пр.

Социально-культурная услуга – это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и пр.

2.2. Гостиничные услуги, их структура.

В подразделе 1.6. “Классификация гостиниц в РФ” отмечается, что при присвоении гостинице определённой категории наряду с прочими требованиями учитываются:

- номенклатура и качество услуг;
- уровень обслуживания.

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания,

размещённых в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (из “Правил предоставления гостиничных услуг в РФ”):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции при её получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории (ГОСТ Р 50645-94. “Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц”).

Для средних и крупных тур комплексов (тур гостиниц, полно сервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- покупка и доставка цветов;
- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- услуги салона красоты;

- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- аренда залов переговоров, конференц-зала;
- услуги бизнес-центра;
- другие услуги.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает). Но нельзя навязывать услуги. В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ» (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N°490) исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где, получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. В гостинице «Ивдель» к сожалению, тоже есть проблемы. Самый болезненный вопрос, это вопрос о разнообразии перечня дополнительных услуг. На сегодняшний день гостиница из дополнительных услуг может предложить своим гостям только питание в кафе (нет ни бара, ни ресторана) и услуги салона красоты. Однако руководство гостиницы стремится к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей. В планах на будущее строительство бильярдной комнаты, сауны, открытие ресторана, конференц-зала, тренажерного зала.

2.3. Стандартизация услуг.

Одним из направлений реализации государственной защиты прав и интересов потребителей является стандартизация. Качество услуг подтверждается проверкой на соответствие установленным стандартам, показателям, требованиям для объявленного класса обслуживания. Причём главным требованием всегда является безопасность.

В соответствии с Законом Российской Федерации “О стандартизации” (1993 г.) стандартизация – это деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения:

- а) безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья, имущества;
- б) качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии;
- в) единства измерений;
- г) экономии всех видов ресурсов;
- д) безопасности хозяйственных объектов;
- е) обороноспособности страны.

В России наиболее распространённым объектом стандартизации является продукция. Однако с 1992 г. услуги также стали объектом государственной стандартизации. До этого требования к качеству услуг устанавливали нормативные правовые акты, ведомственные и производственные документы.

Принятый впервые в нашей стране Закон РФ "О стандартизации" (1993г.) устанавливает основные положения, принципы, понятия, порядок организации работ в области стандартизации, которые являются едиными и обязательными для всех субъектов хозяйственной деятельности независимо от их ведомственной принадлежности и форм собственности.

Объектами стандартизации в туристско-экскурсионном обслуживании населения являются: реализация туристских и экскурсионных услуг, туристские путешествия, рекламно-информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные и услуги проживания.

В сфере туристско-экскурсионного обслуживания используют следующие категории стандартов:

- межгосударственные стандарты (ГОСТ);
- национальные стандарты России (ГОСТ Р);
- стандарты предприятий (СТП).

Государственные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р) устанавливают обязательные общие требования к туристскому обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья и жизни населения, охрану окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, а также рекомендательные требования (назначения, комфортности, эстетические и др.) к видам услуг, включая условия обслуживания.

Стандарты предприятий устанавливают обязательные требования на конкретные туристские услуги, включая условия обслуживания, к организации управления производством, к техническому оснащению, технологическим процессам и методам, применяемым только на данном предприятии.

Показатели, устанавливаемые государственными стандартами, должны обеспечивать высокое качество услуг и учитывать передовой отечественный и зарубежный опыт.

К нормативным документам в сфере гостиничного обслуживания относятся:

1. Государственный стандарт ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.
2. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.
3. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.

4. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.
5. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением правительства РФ от 25.04.1997 г. N°490.
7. Система сертификации ГОСТ Р. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Утверждены постановлением Госстандарта России от 14.10.1994 г. N°18.
8. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" от 14.11.1996 г.
9. Закон РФ "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 09.01.1996 г.).

Предоставление качественного обслуживания является первостепенной задачей гостиницы «Ивдель». Проблема качества обслуживания весьма актуальна во многих гостиничных предприятиях нашей страны. К сожалению, мы вынуждены признать, что уровень гостиничного сервиса на наших предприятиях еще далек от мировых стандартов.

Учитывая тот факт, что требования клиентов по предоставлению высокого качества обслуживания постоянно возрастают и меняются, важнейшей стратегией является, таким образом, предоставление обслуживания такого качества, которое бы удовлетворяло все потребности клиентов и соответствовало установленным стандартам.

Директор гостиницы выделяет три ступени обслуживания:

- теплое и искреннее приветствие гостей - если возможно, обращайтесь к гостю по имени.
- ожидание и согласие со всеми потребностями гостя.
- дружелюбное прощание - пожелайте счастливого пути и, если возможно, обратитесь к гостю по имени.

Основные требования к обслуживанию:

Основные требования должны быть известны, признаны, и использоваться всеми работниками.

- мы являемся профессионалами в гостиничном хозяйстве.
- улыбайтесь: «Мы на сцене». Всегда сохраняйте положительный зрительный контакт с клиентом.
- используйте в разговоре с гостями вежливые слова.
- бескомпромиссный уровень чистоты и ответственности для каждого работника.

- создавайте хороший микроклимат. Используйте бригадный метод работы и совмещение профессий.
- будьте послами гостиницы на рабочих местах и за их пределами.
- каждый работник, получивший жалобу от гостя, принимает ее на себя.
- реагируйте незамедлительно на просьбу гостя. В течении 20 минут
- узнайте у гостя, остался ли он удовлетворен.
- сопровождайте гостя до того места, где вы можете указать ему прямой путь его следования.
- знайте всю информацию о гостинице, чтобы ответить на вопросы гостя.
- пользуйтесь вежливым телефонным этикет.
- форменная одежда должна быть всегда чистой и отглаженной, обувь начищенной.
- необходимо знание действий во время нештатных ситуаций.

И туристические регионы в целом, и отдельные предприятия обслуживания, в частности, все больше понимают, что общение с потребителем не должно осуществляться упрощенно на основе лишь знаний техники обслуживания. К счастью, руководителей и служащих, продолжающих считать гостеприимство личным делом каждого, угрозой эффективности работы предприятия, фактором, снижающим доходы, уже почти не осталось. Сейчас существует определенное число программ, направленных на изменение поведения служащих путем повышения личной заинтересованности в проявлении гостеприимства.

Однако, к сожалению, наблюдаются случаи того, что служащие не соблюдают в работе стандартов, установленных руководителями, не предоставляют в обслуживании того качества, которого ожидают гости. Не всегда обслуживание соответствует ожиданиям потребителей, руководителей и даже самих работников.

Когда отсутствует согласие среди обслуживающего персонала по вопросам обслуживания, это приводит к общей несогласованности действия всего коллектива. Примерами предоставления неравномерного обслуживания являются случаи, наблюдаемые в гостинице: быстрота оформления клиента за стойкой администратора одного работника и медлительное, без особого участия - другого, улыбающееся доброжелательное лицо одной горничной, и безразличие другой, и т.д.

В завершение стоит подчеркнуть, что гостеприимство - замечательная вещь. Ее результаты проявляются в увеличении числа постоянных клиентов, расширении всеобщего признания, укреплении благоприятных отношений в коллективе и общего духа товарищества, который позволяет выстоять в трудные периоды.

Руководство гостиницы знает об этих проблемах и старается их разрешать, применяя новые методы и формы качественного обслуживания.

2.4. Человеческие ресурсы.

Известно, что в любом деле человеческий труд является важным детерминантом прибыльности, но в сфере обслуживания человеческий труд приобретает такое значение, при котором само существование единого хозяйственного механизма ставится в прямую зависимость от количества и, в частности, от качества самого труда. Последнее время человеческому фактору в индустрии гостеприимства уделяется важное внимание.

Если вы попросите любого управляющего гостиницы назвать по пунктам условия, благодаря которым гостиничное хозяйство может расти и процветать, то одним из первых он назовет персонал. Это значит, что управляющий отдает себе отчет в том, какую роль играет качество обслуживания в конкурентной способности гостиницы. Любой работник гостиницы должен верить, что его собственное качество обслуживания - такое, какого ждет от него клиент - является самой важной задачей в работе. Потребитель все с большим нетерпением требует лучшего обслуживания, и те гостиницы, которые способны благодаря своему персоналу предоставить лучшее обслуживание, оказываются в более выгодном, по сравнению со своими конкурентами, положении.

В гостинице «Ивдель» трудятся постоянно 25 человек, 80% из них составляет обслуживающий персонал. Наблюдается небольшой процент текучести кадров. В основном за счет ухода старых работников на пенсию.

Гостиница старается сохранить свои кадры. Выдвижение работников внутри предприятия является хорошим моральным стимулом. В коллективе наблюдается хорошая производственная атмосфера, создан благоприятный климат для работы, коллектив достаточно дружен. При продвижении работников по служебной лестнице, конечно, большое значение имеет тот факт, что администрация и сам персонал имеют достаточно хорошее представление о работнике, его характере, профессиональной подготовке и т.п. Работнику же знакомы организационная структура предприятия, его коллектив, сложившаяся в нем определенная производственная атмосфера.

Создание для рабочих и служащих благоприятного климата для работы делает возможным более высокий уровень трудовой активности, который, будучи правильно организован, стимулирует высокую трудовую активность каждого и отражается на доходах предприятия в целом.

Благоприятный климат для работы заключается в следующем:

Справедливый процесс подбора и расстановки кадров;

Наличие на каждом рабочем месте закрепленных в письменной форме служебных обязанностей (должностная инструкция), которые бы устанавливали критерии оценки выполнения норм и стандартов;

Оценка потребностей в повышении квалификации работников и условия повышения квалификации с точки зрения продвижения по службе;

- повышение заработной платы (повышение разряда).
- постоянное повышение квалификации;
- проверки работы всего персонала, проводимые периодически;
- программа поощрений и условия поощрения работников предприятия на всех уровнях;
- зафиксированные в документальной форме цели и задачи предприятия в вопросах сокращения штатной численности, согласованные с коллективом работников;
- порядок рассмотрения трудовых споров, обязательный для выполнения администрацией.

Необходимо информировать своих сотрудников обо всем происходящем в гостинице. Для этого следует проводить каждое утро "летучки", на которых сообщаются и решаются текущие проблемы гостиницы, определяются задачи на день.

Когда работники, затратившие много сил и времени на составление производственных обязательств, начнут их выполнять, они будут чувствовать свою ответственность, так как сами принимали участие в определении тех ценностей, которые легли в основу выработанных обязательств. Практика вовлечения сотрудников во все сферы работы гостиницы сделает их соучастниками общего дела и поможет поднять качество обслуживания.

Руководитель собирает небольшие группы сотрудников и высказывает им свои соображения, выслушивая их замечания. Так они будут вовлечены в общий процесс работы гостиницы. Те замечания и предложения гостей, должны быть реализованы. Сотрудники ежедневно встречаются с гостями и осуществляют обратную связь в отношении пожеланий или недовольства гостей.

Для того чтобы повысить эффективность в поддержании стандартов

обслуживания, организация должна наладить обмен информацией в тех областях, которые на текущий момент отсутствуют или неэффективны. Часто проблема качественного обслуживания и ошибки в управлении кадрами и производством либо оказываются обезличенными и им не

уделяется достаточного внимания, либо к их ликвидации приступают в спешном порядке, поскольку меры, направленные на поддержание стандартов на

предприятиях используются малоэффективно. Сказать работнику, как нужно что-либо сделать, и сделать так, чтобы работник сам стремился сделать это как нужно - далеко не одно и то же.

Руководству гостиницы вовлекает сотрудников во все сферы

работы гостиницы, что делает их соучастниками общего дела и помогает в улучшении качества обслуживания. Необходимо эффективнее использовать меры, направленные на поддержание стандартов качества обслуживания, чтобы предотвращать ошибки и всевозможные проблемы.

Заключение.

В период практики я узнала много нового в области гостиничной индустрии, выполнила программу в полном объёме, прошла квалифицированную практику и ознакомилась с работой всех служб гостиницы.

В заключение моей работы я пришла к следующим выводам: для работы в гостиничной сфере требуются достаточно коммуникабельные, знающие свое дело люди. Работа в гостинице очень ответственная, человек должен добросовестно выполнять свою работу и быть внимательным при заключении договоров и в оформлении других важных документов.

Современные гостиницы, обслуживающие туристов, практически становятся полносервисными отелями. В сервисное обслуживание гостиничного хозяйства включается множество разнообразных услуг. Перечень услуг постоянно дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров гостиницы, её месторасположения, уровня комфортабельности и других причин. Тенденция развития гостиничной индустрии направлена на расширение спектра услуг в гостиницах различного назначения. Поэтому, чтобы проконтролировать качество предоставляемых услуг, создаются государственные стандарты.

Активное и рациональное применение стандартов (в первую очередь, международных) позволяет обеспечить требуемое качество продукции и услуг, организовать отлаженный и непрерывный технологический процесс, а также приводит к преодолению технических барьеров на внешних рынках, расширению базы производственного сотрудничества с зарубежными партнёрами, установлению более высокого уровня цен на продукцию и услуги и повышает уровень конкурентоспособности российских предприятий на мировом рынке.

Список литературы.

1. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М., 2002.
2. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М., 2002.
3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2002.
4. Каверина Т.П., Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М., 2002.
5. Сенин В.С. организация международного туризма. – М., 2003.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490.
7. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года
8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. N 490
9. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей". Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 года
10. Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации 13 августа 1997 г. N 1013
11. Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации 13 августа 1997 г. N 1013