

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»
Колледж «Синергия»
Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики
(преддипломной)

в период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

ФИО обучающегося: _____

Группа: _____

ФИО Руководителя: _____



Содержание (25-35 слайдов)

I. Характеристика организационной структуры гостиницы «...»

1.1. Общая характеристика гостиницы «...»

1.2. Организационная структура управления в гостинице «...»

1.3. Взаимодействие предметной области исследования ВКР (далее, выбранный отдел гостиницы) со смежными подразделениями в гостинице «...»

II. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников

2.1. Этапы гостиничного цикла и их характеристика в гостинице «...»

2.2. Стандарты сервиса и процедуры работы в выбранном отделе в гостинице «...»

2.3. Процесс обучения и введения в должность сотрудника в выбранном отделе в гостинице «...»

III. Экспериментально-практическая работа. Прохождение обучающимся завершающего этапа практической подготовки менеджера (базовой подготовки), развитие общих и профессиональных компетенций и подготовка к выполнению ВКР (дипломной работы)

3.1. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств в выбранном отделе в гостинице «...»

3.2. Отработка навыков ведения документооборота в выбранном отделе в гостинице «...»

IV. Обработка и систематизация полученного фактического материала

4.1. Анализ гостевых отзывов о работе выбранного отдела в гостинице «...»

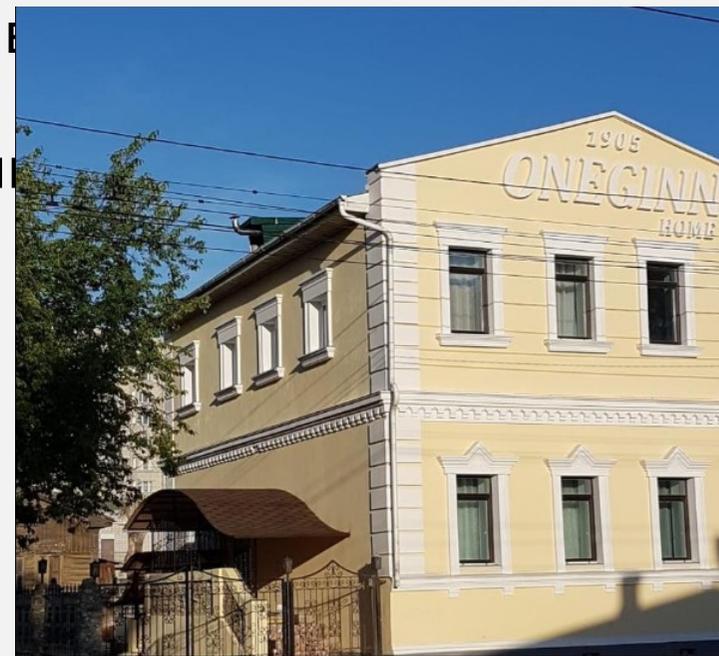
4.2. Предложения по совершенствованию работы выбранного отдела в гостинице «...»



Общая организационная характеристика гостиницы «Онегинн»

Отель "Онегинн" находится в историческом центре города, в шаговой доступности находятся: набережная, городской парк, театр, музей, кинотеатр, бары и рестораны. В пределах километра расположен каток, музей динозавров, парк культуры и отдыха, театр драмы. Расстояние до железнодорожного вокзала составляет около 20 километров.

Адрес: Амурская обл, г Благовещенск, ул Калинина



Общая организационная характеристика гостиницы «Онегинн»

Номерной фонд состоит из одноместных, двухместных и трехместных номеров. Все варианты размещения укомплектованы современной мебелью, телевизором с плоским экраном, электрическим чайником. Все номера оснащены ванной комнатой, в номере есть все для комфортного пребывания: кровати с ортопедическими матрасами, белоснежное бельё, Телевизор ЖК 32", чайник, фен, индивидуальные гигиенические наборы, 3 полотенца для каждого гостя.

В отеле к услугам гостей предлагается бесплатный Wi-Fi. Для автовладельцев предусмотрена бесплатная парковка. По всем возникающим вопросам можно обращаться к сотрудникам круглосуточной стойки регистрации.



Общая характеристика гостиницы «Онегинн»

Гостиница «Онегинн» в своей деятельности полностью соответствует требованиям к гостиницам и иным средствам размещения на основании Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" с гостиничным предприятием.

Ценовая категория гостиничного предприятия: эконом.

✓ Сегмент потребителей: руководители — 33,4%, служащие — 23,3%, предприниматели и работники других сфер деятельности — по 20%.



Общая организационная характеристика гостиницы «Онегинн»

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Есть ли в мини-отеле Онегинн - wifi в номерах? ^

Да, в мини-отеле Онегинн есть wifi в номерах.

Какие развлекательные услуги доступны при мини-отеле Онегинн? ^

Гостям мини-отеля Онегинн доступны следующие услуги: wifi в отеле.

Сколько номеров в мини-отеле Онегинн? ^

В мини-отеле Онегинн 11 номеров

Сколько км от мини-отеля Онегинн до аэропорта? ^

Расстояние от мини-отеля Онегинн до ближайшего аэропорта составляет 19.5 км.

Сколько стоит проживание в мини-отеле Онегинн? ^

Цены на номер в мини-отеле Онегинн зависят от категории номера, даты и включенных/исключенных дополнительных услуг. Со стоимостью можете ознакомиться введя даты заезда и отъезда.

Регистрация времени заезда и выезда в мини-отель Онегинн? ^

Время заезда в мини-отель Онегинн - в 14:00, время выезда в 12:00. Так же при мини-отеле доступны услуги раннего заезда и позднего выезда, с которыми вы можете ознакомиться у нас на сайте при бронировании номера.

Какие категории номеров доступны в мини-отеле Онегинн? ^

В мини-отеле Онегинн для бронирования доступны следующие категории:

- 2-местный номер стандарт
- Номер стандарт с 3 односпальными кроватями



Общая организационная характеристика гостиницы «Онегинн»

Бронирование номера

09.05.2023



11.05.2023



2 взрослых



Проверить наличие номеров



Выберите размещение

Выберите размещение



+ 26 фото

2-х местный номер

В номере есть все для комфортного пребывания: Кровати с ортопедическими матрасами; Белоснежное бельё; Телевизор ЖК 32", Чайник, Фен, Индивидуальные гигиенические наборы, 3 полотенца для каждого гостя. Номер с двумя кроватями; Номер с большой двуспальной кроватью.

18 кв. м



0

4 800 ₽
за 2 ночи за 1 номер

гости 2



+ 26 фото

2-х местный номер

В номере есть все для комфортного пребывания: Кровати с ортопедическими матрасами; Белоснежное бельё; Телевизор ЖК 32", Чайник, Фен, Индивидуальные гигиенические наборы, 3 полотенца для каждого гостя. Номер с двумя кроватями; Номер с большой двуспальной кроватью.

18 кв. м



0

16 800 ₽

за 7 ночей за 1 номер

гости 2



+ 12 фото

3-х местный номер

В номере есть все для комфортного пребывания: Кровати с ортопедическими матрасами; Белоснежное бельё; Телевизор ЖК 32", Чайник, Фен, Индивидуальные гигиенические наборы, 3 полотенца для каждого гостя.

25 кв. м



0

16 800 ₽

за 7 ночей за 1 номер

гости 1



0



Нормативная база отрасли гостеприимства

Основным правовым актом, регулирующим деятельность гостиниц, является Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», которое вступило в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г. Этот документ регулирует права и обязанности между исполнителем и заказчиком, основания и порядок предъявления претензий, ответственность за нарушения обязанностей, причинение вреда и другие условия. В первую очередь заказчик является слабой стороной по отношению к исполнителю, поэтому

постановление правил гостиничных услуг содержат ряд норм, обеспечивающих защиту интересов клиента.

В общих положениях указанного Постановления раскрываются такие понятия, как бронирование, время заезда и выезда, заказчик, потребитель. Данные понятия являются настоящими правилами, которые должны в доступной форме доводиться до исполнителя. Главным признаком гостиничных услуг является неразрывность производства и потребления, неосвязаемость, несохраняемость, непостоянство качества (изменчивость), отсутствие права собственности на услуги.

Процесс оказания и потребления услуги происходит в едином временном промежутке, что для оказания гостиничной услуги необходимо включить в процессе расходования для потребителя и исполнителя. Чтобы клиент получил свою услугу, ему нужно вступить в контакт с персоналом гостиницы, который для клиента является неотъемлемой частью самой услуги.



Нормативная база отрасли гостеприимства

Правовое регулирование оказания гостиничных услуг в Российской Федерации осуществляется множеством нормативно-правовых актов: Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом РФ, Федеральными законами «Об основах туристской деятельности», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании», «О Государственной границе Российской Федерации», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Постановлениями Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», «Об утверждении перечня отраслей российской экономики, в наибольшей степени пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения новой коронавирусной инфекции», и др.

Все договорные отношения по оказанию каких-либо услуг регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации. Отношения по предоставлению гостиничных услуг, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и туристом, устанавливаются гражданско-правовым договором по возмездному оказанию услуг.



Нормативная база отрасли гостеприимства

К нормативным документам по стандартизации, действующим на территории России, относятся:

государственные стандарты РФ — ГОСТ Р;

общероссийские классификаторы технико-экономической информации - ОКТЭИ;

стандарты отраслей - ОСТ;

стандарты предприятий - СТП;

стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных организаций.

Кроме этого к НД по стандартизации законодательно отнесены применяемые в установленном порядке международные (региональные международные) стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации.

Деятельность гостиничных предприятий и других средств размещения в нашей стране регулируется следующими государственными стандартами:



Нормативная база отрасли гостеприимства

1. ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
Область действия: Стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов. Стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения.

Ключевые слова: требования безопасности, общие требования, туристские услуги, средства размещения

Данный документ ссылается на:

ВСН 62-91* Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

ГОСТ 12.1.004-91* ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях

ГОСТ 17.1.3.13-86 Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнения

ГОСТ 17.4.3.04-85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнения

ГОСТ 2874-82* Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством



Организационная структура управления в гостинице «Онегинн»



Организационная структура управления в гостинице «Онегинн»

Линейные и функциональные руководители — директора служб и менеджеры решают вопросы на конкретном участке, координируют непосредственных исполнителей и контролируют качество исполнения работ.

Низший персонал — слабое звено в бизнес-схеме из-за уровня ответственности, добросовестности, собранности, грубых ошибок и отсутствия профессиональной ориентации. Его нужно обучать, проверять, поддерживать и мотивировать.

Служба приема и размещения гостей — дежурные администраторы, кассир, портье

Занимаются процессами бронирования от стойки, регистрации и заселения гостей, выдают ключи от номеров, принимают оплату за проживание, информируют клиентов лично и по внутреннему телефону. На ресепшн могут предоставляться и дополнительные услуги — обмен валюты, временное хранение багажа, прием заказов на завтрак в номер при раннем выезде.

Служба обслуживания гостей — носильщики, швейцары, курьеры, парковщики



Организационная структура управления в гостинице «Онегинн»

Хозяйственная служба — горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест

Обеспечивает чистоту номерного фонда и всех внутренних помещений, своевременную смену постельного белья и полотенец, контролирует наличие туалетных принадлежностей. Прачечная при отеле оказывает и бытовые услуги — стирку одежды гостей и глажку. Не все гости хотят пользоваться гладильной комнатой или просить комплект из доски и утюга.

Служба питания — шеф-повар, повара, бармены, официанты, стюарды на кухне

Включает в себя персонал всех баров и ресторанов на территории отеля, который отвечает на производство, подачу, обслуживание и «черную» работу. На концепцию подразделения влияют звездность, размер номерного фонда, расположение и ЦА гостиницы.



Организационная структура управления в гостинице «Онегинн»

Служба безопасности — охранники

Дежурят в местах скопления людей — у входа и ресерсiон, на этажах и зонах отдыха, следят за правопорядком, помогают решать конфликты и спорные ситуации с гостями. Количество охранников зависит от размеров отеля и бюджета. По международным стандартам на 20-23 м² требуется один человек.

Инженерная служба — электрики, сантехники, ремонтники

Отвечают за работу коммуникаций, техники и оборудования, исправное состояние мебели, дверных замков и пожарную безопасность. В мини-отелях и средних гостиницах сотрудники рабочих специальностей могут предоставляться по звонку в специализированную компанию, с которой нужно иметь налаженную связь.

Отдел закупок — административно-хозяйственный отдел или снабженцы

Обеспечивают бесперебойные поставки всего, что нужно для обслуживания гостей — продуктов питания, средств для уборки, стирки и мытья посуды, комплектации санузлов в номерах. В обязанности



Организационная структура управления в гостинице «Онегинн»

Кадровая и финансовая службы — HR-менеджеры, бухгалтер

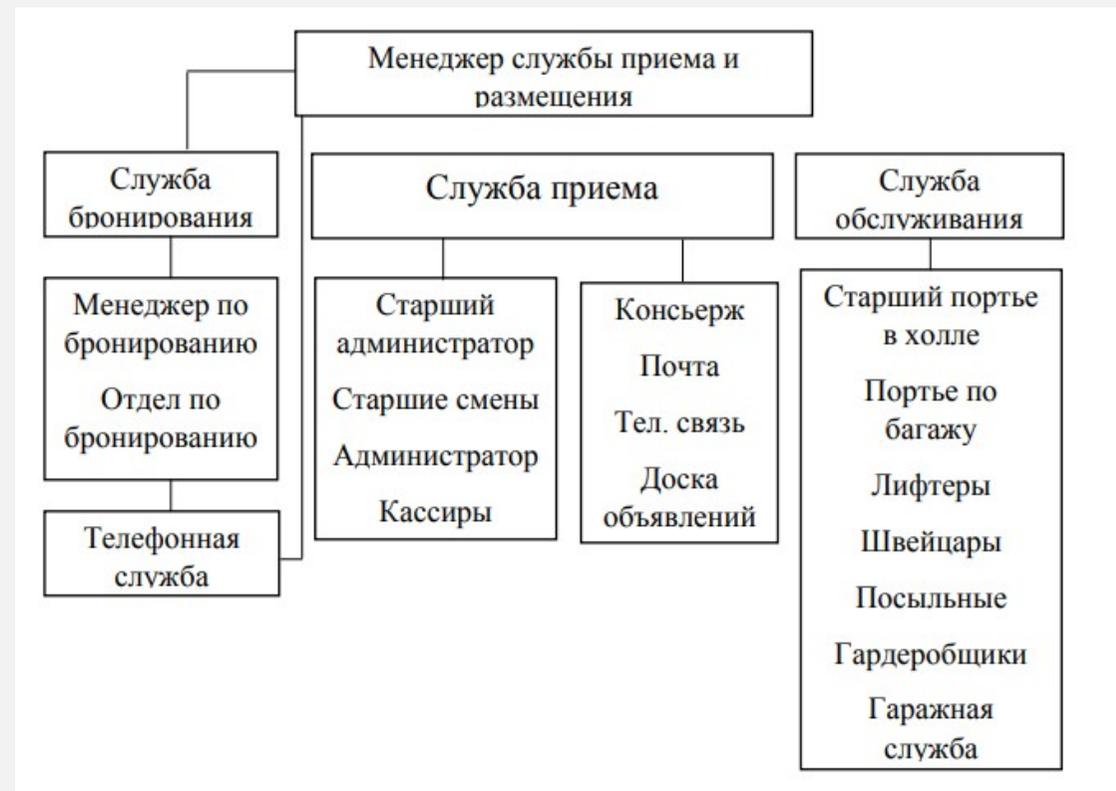
Отдел персонала занимается формированием штата и присутствует не в каждом отеле — вопросы подбора сотрудников отдают на аутсорсинг. Однако собственный HR-менеджер выступает ещё и связующим звеном в организационной структуре между руководителями и коллективом. Финансовый отдел занимается движениями денежных средств, оплатами счетов и итоговой отчетностью.

Для хорошей работы отеля количество персонала должно быть таким, чтобы обеспечивать непрерывное и эффективное обслуживание гостей при любой загруженности. При существенной разнице в наполняемости в низкий и высокий сезон можно использовать два штатных расписания и заключать срочные трудовые договора. Для повышения качества обслуживания необходимы тренинги и обучение даже для низшего звена, которое зачастую не знает стандартов сервиса и профессиональной этики.



Взаимодействие предметной области исследования ВКР (далее, выбранный отдел гостиницы) со смежными подразделениями в гостинице «Онегинн»

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



Взаимодействие службы бронирования со смежными подразделениями в гостинице «Онегинн»

Служба бронирования, прежде всего, напрямую взаимодействует со службой приема и размещения. Вся документация, подготовленная службой бронирования, направляется в службу приема для дальнейшей работы с ней. При заступлении на дежурство клерк службы приема суммирует свободные номера с теми, из которых гости выписались, вычитает из полученной суммы забронированные номера и в результате получает номера, которые он может предложить гостям, пришедшим со стороны. К функциям службы бронирования относится также ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка. Информация о госте собирается от всех служб гостиницы, имевших с ним контакт: этажной службы, ресторана, службы приема и т. д. Затем эта информация обобщается и заносится в карточку, которая хранится в архиве гостиницы. При повторном заезде клиента служба бронирования дает указание всем службам гостиницы о его предпочтениях и особых пожеланиях. Это значительно повышает качество обслуживания, так как дает возможность гостю почувствовать себя в привычной обстановке.

При составлении карты движения номерного фонда в отдельный список выносятся гости VIP, обслуживаемые с особым вниманием. Помимо услуг, предоставляемых обычным клиентам, гостям VIP оказываются специальные знаки внимания со стороны гостиницы и ее руководства (персональное приветствие, цветы, конфеты, фрукты в номер). Для этого составляется специальное уведомление о предоставлении таким гостям ряда услуг за счет гостиницы, которое направляется в необходимые службы (в службы, ответственные за обслуживание номерного фонда, службу приема и размещения и т.д.)



Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице «Онегинн»

Согласно ст.ст. 8, 9,10 Закона РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 г. № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, такая информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей. Так, согласно п.п. 3, 4 "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.



Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице «Онегинн»

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; сведения об исполнителе и номер его контактного телефона; свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась; сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший); извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг.



Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице «Онегинн»

цену номеров (места в номере); перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату; сведения о форме и порядке оплаты услуг; предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами; порядок проживания в гостинице; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.; сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется; сведения о вышестоящей организации.



Этапы гостиничного цикла и их характеристика в гостинице «Онегинн»

Гостиничный цикл охватывает временной промежуток продолжительности момента от такого момента, когда, возможно, потенциальный пользователь обоюдно соединяется, по телефону или иным методом, с гостиничной ночлежкой до оплаты счета. Обычный гостиничный цикл (прибытие - размещение - обитание - выезд) можно разделить на 4 шага:

1. до заключения контракта на размещение (бронирование, предварительная оплата, прибытие гостя);
2. заключение контракта на размещение (занятие номера, выставление счета за номер, почтовые расходы, телефон и другие дополнительные услуги);
3. обслуживание во время пребывания в гостинице (уборка номера, предоставление разнообразных дополнительных услуг);
4. выезд, который включает выписку гостя (предъявление счета, полный расчет).



Этапы гостиничного цикла и их характеристика в гостинице «...»

Бронирование иногда переносится из одной гостиницы в другую через высокоавтоматизированную сеть резервирования. Предположим, одна гостиница полностью забронирована, после извещения потребителя бронирование может быть перенесено в другую гостиницу находящейся в этой же географической местности.

Это позволяет делиться всей статистической информацией, которая необходима для планирования дальнейшей деятельности по увеличению продаж.



Стандарты сервиса и процедуры работы в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

- **Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения»**
- Приветствуйте гостей радушно, с улыбкой.
- С гостем необходимо разговаривать только стоя.
- Если вам известны имена гостей, обращайтесь к ним так, чтобы они знали, что вы помните их имена.
- Умейте устанавливать личный контакт с каждым гостем, сопровождайте каждое появление гостя улыбкой.
- Уделяйте всем клиентам одинаковое внимание, так как все они равны.
- Дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы очень заняты. Нельзя заставлять гостей ждать. Следует всегда помнить, что для нас нет более важной персоны, чем гость.
- Всегда предлагайте помощь гостям и не дожидайтесь, пока они вас о ней попросят.
- Прежде чем перейти к обслуживанию следующего гостя, необходимо спросить у предыдущего гостя, не нужно ли ему еще что-нибудь.
- Все особые пожелания постоянных гостей должны быть учтены и выполняться автоматически.
- За любое неудобство клиенту приносятся извинения.



Стандарты сервиса и процедуры работы в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

- Будьте внимательны к потребностям и пожеланиям гостя, принимайте решения, руководствуясь его интересами.
- Когда гость обращается с просьбой: слушайте внимательно; усвойте всю информацию; если что-то непонятно, переспросите; окажите нужную помощь.
- Если гость обращается с просьбой, которая заведомо кажется невыполнимой, ни в коем случае нельзя отвечать отказом.
- Лично занимайтесь выполнением просьбы гостя, старайтесь не отсылать его в другой отдел или к другому сотруднику. Если просьба гостя вне вашей компетенции, пригласите компетентного работника либо сопроводите к нему гостя.
- Любую просьбу гостя нужно выполнить как можно быстрее, быстро и четко доложить гостю о ее выполнении.
- Просьбы гостей выполняются так, чтобы гость остался доволен результатом.
- Предоставляйте гостям точную и полную информацию. Работники обязаны знать отель, помещения, часы работы служб и общую информацию о гостинице.
- Имейте всегда готовую информацию: об аренде машин, заказе такси; химчистке, прачечной; экскурсиях; услугах конференц-зала; магазинах, рынках, торговых центрах и др.
- Профессионально рекомендуйте гостям различные услуги гостиницы.
- Прощаясь с гостем, следует обязательно ему улыбнуться, пожелать всего доброго и поблагодарить за визит, это надо сделать искренне. У каждого гостя должно остаться впечатление, что в гостинице ему всегда рады и в следующий свой приезд он обязательно должен остановиться здесь, где дорожат его мнением и настроением.
- Всегда помните: гость всегда прав, гость всегда должен быть доволен; гость является самым важным лицом в гостинице независимо от того, присутствует ли он лично, обращается в письменном виде или по телефону; гость является живым человеком со своими предрассудками и правом на ошибку; гость является неотъемлемой частью бизнеса, а не посторонним лицом.



Стандарты сервиса и процедуры работы в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

- Сотрудникам гостиницы категорически запрещено: показывать гостю, нравится ли он вам или нет; читать гостю нравоучения; расспрашивать гостя о его личной жизни; прислушиваться к разговорам гостей; обсуждать с гостями проблемы личного или рабочего характера, вопросы политики и религии; ругаться с коллегами в присутствии гостей; показывать свое неодобрение нетрезвому клиенту.
- Всегда говорите о деятельности гостиницы только положительно. Никаких отрицательных комментариев, всегда подчеркивайте преимущества своей гостиницы перед конкурентами.
- Станьте членом единой команды — помогайте, поддерживайте и делитесь опытом со своими коллегами.
- Соблюдайте тишину в зоне гостевого обслуживания.



Процесс обучения и введения в должность сотрудника в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Прием на работу - важная составная часть работы с персоналом в гостинице. Эта работа чрезвычайно многогранна, сложна и представляет собой практически систему, которая включает в себя несколько этапов⁶:

- 1) выявление кандидатов, способных выполнять те или иные функции производственной или управленческой деятельности;
- 2) порядок найма (зачисления) сотрудника в соответствии с его функциональным предназначением;
- 3) порядок, причины и условия увольнения сотрудника;
- 4) государственную поддержку и социальную защиту уволенных или безработных сотрудников.

При осуществлении приема необходимо соблюдать следующие принципы:

комплексность - всестороннее исследование и оценка личности кандидата (изучение биографических данных, профессиональной карьеры, уровня профессиональных знаний и умений, деловых и личных качеств, состояния здоровья, мнения коллег о нем);



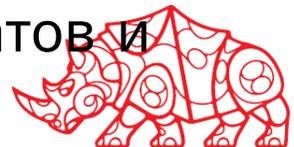
Процесс обучения и введения в должность сотрудника в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

объективность - повторяемость результатов оценки указанных качеств кандидата при повторных отборах, а также сведение к минимуму влияния субъективного мнения консультанта, принимающего окончательное решение;

непрерывность - постоянная работа по вербовке и отбору лучших специалистов, формирование кадрового резерва для руководящих должностей;

научность - использование в процессе подготовки и проведения подбора последних научных достижений и новейших технологий.

На основании сравнения плана по человеческим ресурсам с численностью персонала, уже работающего на предприятии, служба управления персоналом гостиницы определяет вакантные рабочие места, которые необходимо заполнить. Если такие места существуют, начинается процесс приема на работу, состоящий из нескольких стадий: детализации требований к вакантному рабочему месту и кандидату на его занятие, подбора кандидатов, отбора кандидатов и собственно приема на работу.



Процесс обучения и введения в должность сотрудника в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Первый, подготовительный этап в подборе персонала начинается с согласования критериев отбора и формулирования профиля должности. Результатом этого этапа должен стать согласованный список требований (в том числе профиль деловых и личностных качеств, необходимых в должности, например, по форме, предложенной в приложении 1). При этом должна быть четко определена приоритетность требований и учтены интересы менеджмента гостиницы, традиции и требования корпоративной культуры, возможности и перспективы роста.

Определив требования к кандидату, отдел работающий с человеческими ресурсами может приступить к реализации следующего этапа - привлечению кандидатов - основная задача которого - создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов для последующего отбора. Главными ограничителями на данном этапе выступают бюджет, который организация может израсходовать, и человеческие ресурсы, которыми она располагает для последующего отбора кандидатов.

В целом имеются два возможных источника набора: внешний (люди, никак не связанные с гостиницей); внутренний (из работников гостиницы)



Процесс обучения и введения в должность сотрудника в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

После размещения информации о вакансии необходимо выбрать наиболее эффективные источники и в дальнейшем вести поиск и подбор кандидатов именно через них.

Однако при анализе источников комплектования гостиницы имеет смысл учитывать, что в подборе персонала на некоторые должности может существовать «сезонность». Может случиться и так, что какие-то источники работают хорошо «на вход», а какие-то - «на выход», то есть в каких то СМИ выгодно размещать вакансию, а в каких-то проще самим отобрать интересные кандидатуры и связаться с ними, не размещая вакансии.



Процесс обучения и введения в должность сотрудника в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Методы отбора, используемые при найме и продвижении по службе:

- Проверка рекомендаций и послужного списка;
- Отбор без беседы;
- Тест на качество работы и навыки;
- Схематическая беседа;
- Изучение кандидатур агентством вне предприятия;
- Тест на знание специфики работы;
- Тест на умственные способности;
- Тест на личные качества;
- Изучение кандидатур в центре по оценке работников;
- Тест на детекторе лжи (либо письменный тест на честность);
- Другие.



Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Информационная технология - системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации.

Возможности программного обеспечения в гостиничном бизнесе:

учёт заявок и клиентов на базе данных;

печать документов, выдаваемых клиенту и отсылаемых партнерами;

печать прайс-листов;

on-line бронирование;

выбор оптимального варианта для клиента из многих предложений;

размещение заказов в базе;

оценка эффективности затрат;



Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Существует определенная технология резервирования мест в гостинице: При поступлении запроса на бронирование оформляется заявка. Служащий, принимающий заявку, должен проверить историю клиента и по результатам проверки сделать соответствующий пометки, либо отказать в бронировании.

Отдел бронирования ведет историю гостей, в ней указываются все пожелания и предпочтения гостя.

Заказ услуг осуществляется путем заполнения листа бронирования, в котором отражаются конкретные пожелания клиента о сроках предоставления услуг. Стоимость заказанных услуг клиентом определяется в соответствии с настоящими ценами. Предоставление услуг осуществляется при условии 100% предоплаты. При обслуживании клиента за наличный расчет оплата производится за весь срок проживания до 20.00 в день заезда. При бронировании без предоплаты - номер удерживается в течении 3-х от заявленного времени прибытия.



Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Заявка на бронирование.

Оператор

Детали тура

Маршрут тура

Дата заезда, количество ночей

Тип питания

Цена оператора, номер СПО

Туристы

ФИО (как в загранпаспорте)

Дата рождения

Серия/ номер загранпаспорта

Дата выдачи

Кем выдан

Срок окончания



Отработка навыков ведения документооборота в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки называется документооборотом.

Вся документация гостиницы делится на три документо- потока:

- входящие (поступающие) документы;
- исходящие (отправляемые) документы;
- внутренние документы.

Количество документов всех потоков за год составит объем документооборота учреждения. Величина документооборота нужна для расчета необходимой численности делопроизводственного персонала.

- контроль за исполнением;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов и отправка.



Отработка навыков ведения документооборота в выбранном отделе в гостинице «Онегинн»

Существуют три основные формы организации работы с документами: централизованная, децентрализованная и смешанная.

Централизованная форма организации документооборота применяется в учреждениях с небольшим документооборотом;

при *децентрализованной* форме работы с документами все операции выполняются в структурных подразделениях учреждения;

смешанная форма работы с документами используется в крупных объединениях (учреждениях) со сложной структурой и большим объемом документооборота.

При такой форме часть операций по работе с документами (прием, отправка, контроль, исполнение) берет на себя канцелярия, а остальные операции (регистрация, формирование дел, текущее хранение и т.д.) выполняют структурные подразделения.

В технологической цепочке обработки и движения документов можно выделить следующие этапы:

- прием и первичная обработка документов;
- предварительное рассмотрение и распределение документов;
- регистрация документов;
- контроль за исполнением;
- информационно-справочная работа;
- исполнение документов и отправка



Анализ гостевых отзывов о работе выбранного отдела в гостинице «Онегинн»

Онегинн

Обзор Товары и услуги Новости 1 Фото и видео 55 **Отзывы 133** Особенности

133 отзыва

По умолчанию ▾

Номера - 44% 76 отзывов

Чистота - 73% 65 отзывов

Обслуживание - 79% 48 отзывов

Персонал - 92% 40 отзывов

Расположение - 76% 37 отзывов

1

Аркадий Ощепков
Знаток города 3 уровня

★★★★★ 19 марта

Приличная гостиница. Чисто, комфортно. Ещё бы кухню и прачечную, было бы замечательно. Главное в центре, в шаговой доступности все магазины, кафе и т.д.

Александр
Знаток города 7 уровня

★★★★★ 6 декабря 2022

Очень чистые и уютные номера, а девушки администраторы просто души, приезжали с товарищем в командировку в середине ноября, погода супер, снежок и такое радушие при встрече в гостинице сделали свое дело)

3 1

Онегинн

Обзор Товары и услуги Новости 1 Фото и видео 55 **Отзывы 133** Особенности

133 отзыва

По умолчанию ▾

Номера - 44% 76 отзывов

Чистота - 73% 65 отзывов

Обслуживание - 79% 48 отзывов

Персонал - 92% 40 отзывов

Расположение - 76% 37 отзывов

3 1

678862 Сергей
Знаток города 6 уровня

★★★★☆ 28 марта

Номер бюджетный, грязновато, у пластиковых окон плохая шумоизоляция-выходят на шумную улицу. Номер, расположен у рецепшена, имеет дверь через которую всё слышно. Было такое ощущение, что я сплю в общем коридоре. В номере было прохладно. Стоянка на 2 автомобиля бесплатно. Расположение близко к центру. Вернусь сюда только если не будет других вариантов и только на 2 этаж!

2 1

Сергей Александрович
Знаток города 6 уровня

★★★★☆ 7 ноября 2022

Если одним цензурным словом - УЖАСНО!!!
Звукоизоляция номеров отсутствует, от слова совсем. Такая же ситуация! лежишь как будто на улице под ревом машин и проносющийся от них ветер. ванная комната из-за отсутствия вентиляции запах плесени и постоянная сырость....

Написать отзыв



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Руководители предприятия, при внедрении системы бронирования должны всячески содействовать ответственной группе специалистов, проводящей внедрение информационной системы, вести разъяснительную работу с кадрами, и, кроме того: - создать у сотрудников всех уровней твёрдое ощущение неизбежности внедрения; - наделить руководителя проекта внедрения достаточными полномочиями, поскольку сопротивление иногда (часто подсознательно или в результате неоправданных амбиций) возникает даже на уровне топ-менеджеров; - всегда подкреплять все организационные решения по вопросам внедрения изданием соответствующих приказов и письменных распоряжений. Все вышеперечисленные задачи, возникающие в процессе построения информационной системы, и методы их решения являются наиболее распространёнными и, естественно, каждое предприятие имеет свою уникальную организационную специфику, и при внедрении могут возникать различные нюансы, которые требуют дополнительного рассмотрения.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Есть несколько основных причин гостиницы подойти к вопросу автоматизации серьезно, то есть со стороны использования современных продуктов:

1) современная система накапливает в себе положительный опыт эксплуатации в десятках и сотнях гостиниц;

2) современная система обязательно поддерживается фирмой производителем. Сравнительный анализ систем бронирования представлен в таблице 1

Таблица 1- Сравнительная оценка автоматизированных систем управления



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Критерий оценки	«Эдельвейс»	«Amadeus» Property Management System	«Epitome PMS» Libra Hospitality
Стоимость, тыс. руб.	350	525	450
Гостиницы, использующие систему	Гранд Отель «Европа»; Президент-Отель (Москва) и др.	«Ассамблеи Никитская»; «Аврора»; Гранд-Отель «Уват» и др.	Установлено в 500 гостиницах России и СНГ
Начала эксплуатации в России	1998	2004	2006
Совместимость с 1С	Есть	Есть	Есть
Учёт особенностей российского налогообложения	Да	Да	Да
Интеграция в Microsoft Office	Нет	Есть	Есть
Основные пользователи	Служба приема и размещения, коммерческий отдел, служба портье	Управление гостиницей, Маркетинг и Продажи, Конференции и Банкеты	Бухгалтерия, служба приема и размещения, коммерческий отдел, служба организации питания, вспомогательный персонал.
Оценка интерфейса	5	5	4
Оценка удобства	4	5	4
Широта функций	4	5	5



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Оценив предложенные варианты по цена/качество, а также заручившись отзывами от других гостиниц, было принято решение внедрения «Epitome PMS». Система управления гостиницей Epitome PMS – это классическая, проверенная временем система автоматизации гостиницы, разработанная компанией Infor (США), сертифицирована Microsoft, использует базу данных MS SQL, проста в работе и обладает необходимой гибкостью для применения в управлении гостиницами любого типа. Epitome PMS позволяет построить успешную технологию ведения бизнеса и повысить финансовые показатели, а также достичь высокого уровня сервиса для гостей. Epitome PMS включает в себя: - базовый модуль (индивидуальное бронирование, функции Портье, гостевые счета, управление номерным фондом); - групповое бронирование (создание блоков и групповых броней, быстрое поселение/выезд группы и пр.); - модуль по работе с туристическими агентствами; - история гостей / история компании - модуль менеджера (управление тарифами и дополнительными услугами); - модуль по работе с дебиторами (контрагентами); - модуль Отчетов. Одним из дополнительных модулей системы является паспортный модуль Libra Pass, который позволяет регистрировать паспортные и



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

. Программа предназначена для автоматизированной обработки данных по иностранным гражданам и печати документов принимающей стороны для Федеральной миграционной службы (ФМС), таких как Уведомление о прибытии иностранного гражданина и других. Libra Pass позволяет передавать данные в электронном виде для территориальных подразделений ФМС России

Epitome PMS интегрируется с различными смежными системами и порталами online бронирования. Порядок адаптации и внедрения можно поделить на основные этапы:

- 1) принятие решения необходимости внедрения системы управления;
- 2) аудит бизнес-процессов в компании;
- 3) консалтинг на этапе выбора системы;
- 4) 4) оптимизация бизнес-процессов;
- 5) 5) принятие решения о приобретении системы;



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

- 6) приобретение оборудования;
- 7) проведение монтажных работ;
- 8) установка программного обеспечения;
- 9) семинар по управлению;
- 10) конфигурация системы;
- 11) обучение персонала;
- 12) настройка интерфейсов;
- 13) ввод системы в эксплуатацию;
- 14) живая поддержка;
- 15) удаленная техническая поддержка. Ряд этапов, например, аудит и консалтинг, проходят одновременно.

Также оптимизация и обучение персонала – связанные процессы. Для заказа системы необходимо обратиться в подразделение Hotel Solutions (www.hoso.ru), действующее в соответствии с партнерским соглашением с компанией Libra Hospitality (www.libra-russia.com). Libra Hospitality предлагает специализированное программное обеспечение для гостиничной индустрии в России, странах СНГ, Центральной и Восточной Европе.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

По рекомендации подрядчика необходимо было приобрести следующее оборудование:

- 1) один сервер и рабочие станции;
- 2) реорганизована локальная сеть. Работы по созданию сети проводились монтажным подразделением компании-провайдера;
- 3) подключен интернет (возможность работать удаленно);
- 4) приобрести лицензию на использование системы управления гостиницей – Epitome PMS (Property Management System) и дополнительно закупить интерфейсы с точками общепита, с фискальным регистратором и системой электронных замков, телефонным тарификатором;
- 5) для того, чтобы автоматизировать бизнес-процессы, связанные с планированием и проведением мероприятий, необходимо докупить программное обеспечение Clever.Events компании Clever.Soft (<http://cleversoft.ru>). Данное ПО позволяет: вести учет загрузки конференц-пространств отеля, мест организации питания; вести учет оборудования, используемого в мероприятиях; организовать on-line бронирование конференц-залов; устранение конфликтов связанных с пересечением по времени проведения мероприятий, обедов/кофе-брейков.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов комплекса необходимо обеспечить автоматизированную систему управления отелем, а также рестораном и развлекательным комплексом. Система должна обеспечить решение следующих задач.

1. Обеспечить быстрое и удобное решение повседневных задач при работе с клиентами: бронирование номеров, оформление гостей, предварительный заказ столиков и обработка заказов в ресторане.
2. Обеспечить контроль в реальном времени за состоянием складов, деятельностью персонала и движением финансов в рамках всего комплекса.
3. Обеспечить индивидуальный подход к каждому клиенту, с учетом его предпочтений и категории.
4. Обеспечить ведение статистики и инструмента прогнозирования работы комплекса, включая возможность обмена данными системы автоматизации с программами бухгалтерского и финансового учета.
5. Обеспечить клиентов гостиницы современными средствами связи, включая беспроводной Интернет по технологии Wi-Fi и междугородней/международной телефонной связью.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

При автоматизированной системе управления годовые затраты времени на обработку информации складываются из затрат времени на встречу гостя (первый этап) и затрат времени на сбор и обработку информации о каждом клиенте (второй этап). В итоге общая трудоемкость работ при таком способе обработки: $(5 \cdot 6000) + ((10+5+5+5) \cdot 6000) = 18000/60 = 3000$ час/год.

вар

Параметры в настоящее время	Значение
Количество клиентов, обслуживаемых за год	6000
Время на встречу 1 клиента (приветствие, багаж), мин	5
Время оформления заселения 1 клиента, мин	10
Уточнение пожеланий клиента касательно сервиса номера и других услуг, мин	5
Внесение данных о клиенте в базу, мин	5
Передача информации о клиенте в другие отделы, мин	5
Базовое время на формирование полного счета клиенту при выселении, с учетом всех использованных услуг гостиницы (работа с модулями «счета» и «услуги»), мин.	6
Параметры в проектном варианте	
Количество клиентов, обслуживаемых за год	6000
Время на встречу 1 клиента (приветствие, багаж), мин	5
Время оформление заселения 1 клиента, мин	3
Уточнение пожеланий клиента касательно сервиса номера и других услуг, мин	1
Внесение данных о клиенте в базу, мин	0
Передача информации о клиенте в другие отделы, мин	0
Проектное время на формирование полного счета клиенту при выселении, с учетом всех использованных услуг гостиницы (работа с картой клиента), мин.	1

настоящее время и в проектном



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

В проектном варианте работы по сбору и анализу информации о клиенте выполняются быстрее, так как программа работает он-лайн, внося изменения в режиме реального времени сразу в базу данных без промежуточных окон подтверждения. Общая трудоемкость работ при внедрении современной системы бронирования составит: $(5*6000) + ((3+1)*6000) = 54000/60 = 900$ час/год

Расчеты показывают, что при внедрении новой современной системы бронирования общая трудоёмкость работы службы приёма и размещения снизится, администратор затратит на 2100 часов в год меньше, чем в настоящее время. Из этого можно сделать вывод, что качество обслуживания гостя на стройке ресепшен, повысится за счет экономии времени персонала и клиента.

Общее время, которое уходит на обработку и формирование счета с действующей системы бронирования составляет: $6*6000 = 36000/60 = 600$ час/год. С использованием современной АСУ «Epitome PMS» время, требуемое на выставление полного счета равно: $1*6000 = 6000/60 = 100$ час/год, что на 500 часов меньше.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Таблица 3- Капитальные вложения по проекту внедрения современной системы бронирования

Капитальные вложения по проекту внедрения современной системы бронирования

Наименование	Цена за ед. руб.	Кол-во шт.	Стоимость руб.
Программное обеспечение «Eritome PMS»	250500	1	450500
2 рабочих места	1200	4	4800
Рабочая станция (ПК Lenovo Edge 21.5, Celeron G340, Intel HD, 120GB, WiFi)	14700	2	29400
Сенсорные мониторы ZTE 11.6	5400	45	243000
Универсальное крепление Holder LCDS-5001	240	45	10800
Кабель UTP кат.5е бухта 305м Telecom Ultra	990	1	990
Установка дополнительных модулей	10500	1	10500
Услуги специалистов по внедрению	3000	10	60000
Обучение персонала			80000
Инфракрасный датчик движения ИЕК ДД-024	300	12	3600
Всего			893590

Реализация проекта будет осуществляться поэтапно в течение недели. Параллельно с внедрением ПО будет производиться установка сенсорных мониторов с «блочным» интерфейсом Metro, специально разработанным для гостиницы «АМАКС Конгресс-отель». Данные устройства будут подключены к системе Libra OnDemand CRM (система взаимодействия с клиентами), это первое CRM-решение для гостиничного бизнеса, построенное на платформе Force.com.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Таблица 3- Капитальные вложения по проекту внедрения современной системы бронирования

Капитальные вложения по проекту внедрения современной системы бронирования

Наименование	Цена за ед. руб.	Кол-во шт.	Стоимость руб.
Программное обеспечение «Eritome PMS»	250500	1	450500
2 рабочих места	1200	4	4800
Рабочая станция (ПК Lenovo Edge 21.5, Celeron G340, Intel HD, 120GB, WiFi)	14700	2	29400
Сенсорные мониторы ZTE 11.6	5400	45	243000
Универсальное крепление Holder LCDS-5001	240	45	10800
Кабель UTP кат.5е бухта 305м Telecom Ultra	990	1	990
Установка дополнительных модулей	10500	1	10500
Услуги специалистов по внедрению	3000	10	60000
Обучение персонала			80000
Инфракрасный датчик движения ИЕК ДД-024	300	12	3600
Всего			893590

С её помощью можно вывести предприятие на новый качественный уровень обслуживания, прибыльности и эффективности. По функциональным возможностям Libra OnDemand состоит из: управления взаимосвязями с клиентами; аналитики; электронного маркетинга; управления мероприятиями и групповыми продажами; программы лояльности; клиентского портала.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Этапы внедрения представлены в таблице 4

Таблица 4 - Реализация проекта и сроки выполнения

Наименование этапа	Срок выполнения
Анализ существующей системы управления отеля	1 день
Внедрение системы Eritome PMS	В течение недели
Обучение персонала и гарантийное сопровождение программы	В течение недели
Установка сенсорных мониторов в номерах категории «Бизнес»	В течение недели



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Для оценки уровня риска в гостиничном бизнесе наилучшим образом подойдет метод экспертных оценок, который позволяет определять уровни финансовых рисков в том случае, если на предприятии отсутствует необходимая информация для осуществления расчетов или сравнений. Данный метод базируется на опросе экспертов (квалифицированных специалистов страховых, налоговых, финансовых органов, инвестиционных менеджеров, работников соответствующих специализированных фирм) с последующей статистической обработкой результатов опроса. Коммерческие риски связаны с реализацией услуг (уменьшение размеров и емкости рынка, снижение платежеспособного спроса, появление новых конкурентов).

Мерами по снижению рисков будут:

- систематическое изучение конъюнктуры рынка услуг;
- соответствующая ценовая политика;
- создание системы комплексного обслуживания и дополнительных услуг.



Предложения по совершенствованию работы службы бронирования в гостинице «Онегинн»

Финансовые риски могут быть вызваны информационными процессами, всеобщими неплатежами, колебаниями валютных курсов и пресыщением рынка предложений.

Предприятие учитывает и риски, связанные с форс-мажорными обстоятельствами, – это риски, обусловленные непредвиденными обстоятельствами (от смены политического курса страны до забастовок и землетрясений).

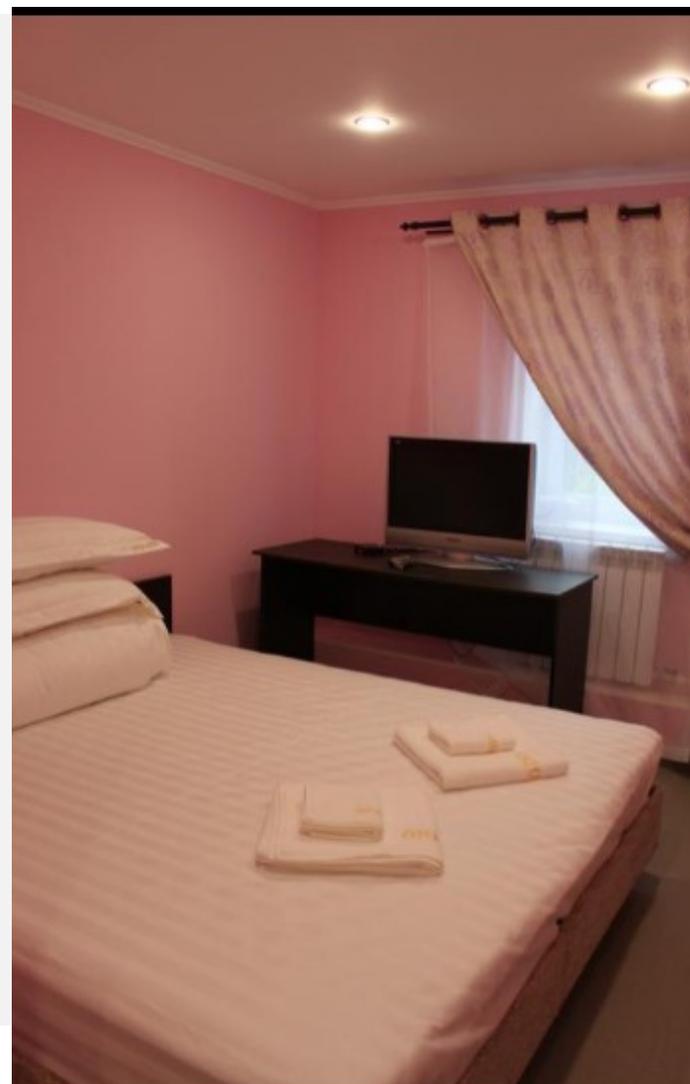
Для снижения общего влияния рисков на эффективность работы предприятие предусматривает коммерческое страхование по действующим системам страхования.

Риск появления альтернативной услуги на рынке гостиничных услуг достаточно велик. Для снижения уровня данного риска можно применить систему скидок, что понизит цены по сравнению с конкурентами и привлечет новых клиентов. Чтобы снизить риск неустойчивости спроса отсутствия резервов, отелю можно предложить акцентировать внимание на уникальных предложениях – тех продуктах, которые никогда ранее не предлагались.

Большое внимание стоит уделять риску снижения цен конкурентами, так как большинство потребителей выбирают там, где дешевле. Для



Приложения



Приложения

