



**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ**  
**производственной практики (по профилю специальности)**

---

(фамилия, имя, отчество студента)

Место прохождения практики:

---

(наименование организации)

Руководитель практики:

Деревянкина Ольга Михайловна

От Образовательной организации \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, подпись)

От Организации \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, подпись)

МП

## СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ЭТАП.....	3
II. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП.....	9
III. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЭТАП.....	17
IV. ПРОЕКТНЫЙ ЭТАП.....	22
V. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЭТАП.....	22
VI. ОТЧЕТНЫЙ ЭТАП.....	27
VII. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	30

## I. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ ЭТАП

«АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург» - самое высокое здание в историческом центре северной столицы, расположен на набережной реки Фонтанки на пересечении двух крупных городских магистралей – Лермонтовского и Рижского проспектов. Отель находится в 10-ти минутах езды от Балтийского железнодорожного вокзала и в 30-ти – от аэропорта Пулково-1.

Гостиница «АЗИМУТ Отель» была построена как первое в Санкт-Петербурге высотное здание в 1965 году. В то время гостиница называлась Советская и долгое время - до 2000 года - была известна под этим именем. В 2000 году началась реставрация номерного фонда, а в 2005 году отель перешел в ведение Азимут Менеджмент Групп - компании, которая представляет крупнейшую в России сеть отелей.

Отель предлагает следующий спектр услуг:

1. Бесплатный Wi-Fi на территории гостиницы
2. Визовая поддержка гостей
3. Банкоматы и платежные терминалы
4. Охраняемая платная парковка
5. Услуги стирки и глажки (с 08:00 до 20:00)
6. SPA салон в здании гостиницы (открытие 1 мая 2014)
7. Fitness House – частный фитнес-центр со специальными тарифами для гостей (открыт ежедневно с 7:00 до 0:00)
8. Услуги консьержа: организация транспорта и экскурсий
9. Прогулка на кораблике по рекам и каналам города от гостиницы по Фонтанке и до Невского проспекта – удобный вид транспорта и увлекательная экскурсия по городу
10. Сувенирный магазин

Внимательный обслуживающий персонал, многообразие категорий номеров, включая новые, только что отремонтированные номера поколения

SMART, рестораны (для изысканного ужина или заказа пиццы на вынос), отреставрированный Sky Bar, открывающий своим Гостям захватывающий панорамный вид, банкетные и конференц-залы, спа-салон и фитнес-центр – всё сделано для комфортного пребывания гостей в отеле.

АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург предлагает своим Гостям для размещения 1037 номеров различных категорий. В стоимость каждого номера включен завтрак «шведский стол».

Номерной фонд включает в себя следующие категории номеров:

Одноместный номер (Стандарт). В номере: односпальная кровать, телефон, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi. В ванной: ванна, туалет, раковина.

Одноместный номер (Супериор). В номере: односпальная кровать, телефон, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi. В ванной: ванна, туалет, раковина, фен.

Двухместный номер (Стандарт). В номере: двуспальная кровать (или две односпальные кровати), телефон, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi. В ванной: ванна, туалет, раковина.

Двухместный номер (Супериор). В номере: двуспальная кровать (или две односпальные кровати), телефон, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi. В ванной: ванна, туалет, раковина, фен.

Трехместный и более номер (Стандарт). В номере: три односпальные кровати, телефон, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi. В ванной: ванна, туалет, раковина.

Номер Полулюкс (Junior Suite). В номере: двуспальная кровать, телефон, телевизор, кабельное телевидение, Wi-Fi. В ванной: ванна, туалет, раковина, фен.

Номер Люкс (Супериор 2-комн.). В номере: спальня, гостиная. В спальне: двуспальная кровать (или две односпальные кровати), прикроватные тумбочки, телевизор, шкаф, кондиционер, Интернет. В гостиной: диван, кресла, журнальный столик, стулья, телевизор, кабельное телевидение,

телефон, сейф. В ванной: ванна, туалет, раковина, биде, фен.

Номер Люкс (Супериор 3/4 комн.). В номере: спальня, гостиная. В спальне: двуспальная кровать (или две односпальные кровати), прикроватные тумбочки, телевизор, шкаф, кондиционер, Интернет. В гостиной: диван, кресла, журнальный столик, стулья, телевизор, кабельное телевидение, телефон, сейф. В ванной: ванна, туалет, раковина, биде, фен.

Апартаменты – просторные двухместные номера с большой кроватью. Прекрасный вид из окна; функциональное разделение зон для работы и отдыха; большие удобные кровати; всегда дополнительный сервис в виде сладкого комплимента на ночь, фирменных уютных халатов, тапочек и индивидуальных средств красоты и гигиены для каждого Гостя.

В стоимость номера входит завтрак (шведский стол). Расчетный час 12:00. Время заезда 14:00. Стоимость дополнительного места составляет 30% от стоимости номера вне зависимости от сезона.

АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург предлагает 5 просторных современных конференц-залов вместимостью от 10 до 60 человек, полностью оборудованных всем необходимым для проведения мероприятий любого уровня:

- Референдум – 115 м2 ;
- Сессия – 72 м2
- Собрание – 72 м2
- Семинар – 72 м2
- Диалог–72м2

В декабре месяце Отель представил 6 новых залов на 18 этаже, предоставляя не только эргономичный дизайн, но и безупречные виды на город из окон самого высокого отеля в городе. 01 мая 2014 года открылись также 7 дополнительных конференц-помещений на втором этаже отеля.

Оснащение залов включает: LCD проектор, видеомagniтофон, телевизор, аудиомagniтофон, оверхед проектор, экран, флипчарт, блокнот для флипчарта, маркеры, лекционный набор (микрофон, вода, мини-

трибуна), конференц-набор (бумага, карандаши, вода), 220В, Интернет.

Также Отель предлагает услуги персонального координатора мероприятий. Рестораны, бары:

- Ресторанная зона, ресторан в корпусе Фонтанка (1 этаж);
- Лобби бар 24/7;
- Sky Bar, дата открытия - 7.12.2020

В настоящее время в АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург проходит масштабная реконструкция, в результате которой в течение следующих 6 месяцев будет представлен новый Первый Этаж (общественные зоны) и Второй Этаж (конференц-помещения).

Целью создания организационной структуры является:

- разделение труда;
- определение задач и обязанностей работников;
- определение ролей и взаимоотношений (полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, которое означает передачу полномочий и задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение).

АЗИМУТ отель Санкт-Петербург имеет линейно-функциональную организационную структуру. Главной задачей создания организационной структуры гостиницы является установление взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, которое означает передачу полномочий и задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Анализируя действующую орг. структуру отеля, следует отметить, что во главе ее отдельным звеном выделен руководитель – Генеральный Директор, связующий и контролирующий всю функциональную деятельность гостиницы. Ответственность за принятие общих управленческих решений лежит на высшем звене управления.

Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но все вместе они имеют общую цель – удовлетворение потребностей клиентов.

Основные службы отеля:

- административно-управленческая служба;
- служба приема и размещения;
- служба обслуживания номерного фонда;
- служба общественного питания;
- коммерческая служба;
- инженерно-техническая служба;
- дополнительные службы.

Административная служба отвечает за организацию управления службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, техники безопасности, противопожарной и экологической безопасности. Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой. Состав службы: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, работники паспортного и справочных столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др.

Служба обслуживания номерного фонда обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфортности, занимается оказанием бытовых услуг. Состав службы: зам руководителя службы содержания помещений,

поэтажный персонал, горничные, уборщицы, кастелянши, работники прачечной и др.

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Состав службы: менеджеры, повара, работники кухни, администраторы зала и официанты зала и служба банкетинга.

Коммерческая служба занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов. Состав службы: коммерческий директор, служба маркетинга и рекламы.

Финансовая служба анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия.

Инженерно-техническая служба создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем слабых токов (телевидение и связь), систем кондиционирования и теплоснабжения.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят: спортивно-оздоровительный центр, парикмахерская и косметический кабинет, торговые киоски и др. Все начальники служб контролируют результаты работы сотрудников и докладывают об этом высшему руководству.

## II. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП

Административно-хозяйственной службой АЗИМУТ Отеля заведует Руководитель Службы содержания помещений (ССП). В его подчинение входит прачечная, служба уборщиц, инспектора ССП.

Стоит обратить отдельное внимание на то, что гостиница сотрудничает с клининговой компанией «Балт Сервис». Менеджер этой компании находится в подчинении у руководителя ССП, ему выделен отдельный кабинет в гостинице. Менеджеру клининговой компании также подчиняются горничные и уборщицы, но не штатные, а те, кого нанимают на работу с улицы. В основном это представители ближнего зарубежья, включая Украину, Белоруссию, Узбекистан, Таджикистан, и т.д. Менеджер компании «Балт Сервис» проводит с ними собеседование, занимается оформлением документов и приемом на работу (при наличии паспорта, разрешения на работу и медицинской книжки).

В основном горничные «Балт Сервиса» убирают номера на корпусе «Запад», где располагаются номера более низких категорий. Но по мере надобности их также могут направить на уборку номеров более высших категорий.

В своей деятельности сотрудники АХС применяют определенные технологии и работают согласно принятым в отеле стандартам обслуживания.

Руководитель АХС составляет график работы персонала и организует смены так, чтобы обеспечить требуемую укомплектованность персонала, контролирует присутствие сотрудников на работе, заполняет платежную ведомость для последующего начисления заработной платы сотрудникам. В платежной ведомости должны быть указаны рабочие дни, дни отгулов или выходных, дни очередного отпуска, дни дополнительного оплачиваемого отпуска или отпуска без содержания, дни прогулов, часы работы в ночное время, больничных, дни декретного отпуска или по уходу за ребенком и

другие важные пункты. При заполнении платежной ведомости руководитель службы хозяйственного обеспечения должен быть в тесном деловом контакте с отделом кадров и расчетной частью гостиницы, строго соблюдать трудовое законодательство.

При составлении графика работы руководитель учитывает нормы уборки на одну горничную и процент загрузки отеля. Формируя смены из служащих, руководитель учитывает большой объем работ по уборке общественных, служебных, хозяйственных помещений.

Помимо жилых помещений (номера всех категорий), силами хозяйственного отдела убираются: конференц-залы, бизнес-центры, оздоровительный центр (сауна, солярий, тренажерный зал), рестораны, бары, холлы, коридоры, вестибюль, зона приема и размещения, лифты, лестницы, кабинеты руководителей, офисы, служебные раздевалки, помещения бельевой и прачечной, служебный и центральный входы, камера хранения, гардероб и многое другое. Этим занимаются уборщицы мест общего пользования.

Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. Понятно, что загрузка отеля неравномерна. Каждый рабочий день в гостинице не похож на предыдущий и может вносить какие-либо нюансы и коррективы в работу данной службы.

Так, если в гостинице большая загрузка, следует большее количество служащих занять работой, связанной с уборкой номеров. В дни же затишья, наоборот, большее внимание обратить на уборку нежилых помещений, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле. Например, генеральная уборка главного входа, мытье светильников в холле, сдача в химчистку штор и покрывал из номеров, временно не занятых гостями и т.д.

В течение рабочего дня планы могут существенно меняться и руководитель должен оперативно и гибко решать возникающие вопросы,

делать соответствующие замены и перестановки персонала.

Рабочий день инспектора начинается с выдачи горничным персональных заданий и ключей от номеров. Инспектор ССП должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий.

Нормы уборки горничной за смену в низкий сезон примерно 10-15 номеров. В сезон высокой загрузки эта цифра доходит до 40 номеров.

Норма уборки по времени:

-однокомнатный занятый номер - примерно 15-20 минут;

-однокомнатный номер после выезда клиента примерно 20-30 минут.

Эти нормы носят рекомендательный характер. Если необходимо затратить на уборку номера чуть больше времени, это будет сделано. Главная цель - качественная уборка помещений. В связи с этим возникают определенные трудности в распределении работы горничных с точностью до одного номера или строго по времени. Как правило, весь номерной фонд делится на секторы, в которых могут присутствовать занятые, свободные номера, номера требующие подготовки к заезду VIP-персон и т. д. Очевидно, что объем работ в номерах перечисленных статусов различный.

Для осуществления контроля качества уборки номеров инспектора также получают соответствующие задания. В зависимости от объема работ они получают один, два и более листов, что означает контроль и проверку работы горничных нескольких этажей.

Стоит обратить внимание, что АЗИМУТ Отель разделен на 2 больших корпуса: «Восток» - высотное здание в 18 этажей и «Запад» - длинный пятиэтажный корпус. Переход с одного корпуса на другой может занимать более 10 минут, поэтому для удобства горничным стараются давать задания на уборку номеров, расположенных в каком-то одном корпусе, вблизи друг от друга.

Также для удобства за каждым инспектором закреплен свой этаж, т.е.

ответственность за определенный этаж возлагается на определенного сотрудника, что облегчает контроль за состоянием гостиницы (прил. 2).

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров:

- уборка после выезда
- ежедневная текущая уборка
- генеральная уборка
- уборка забронированных номеров
- промежуточная или экспресс-уборка

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений необходимо соблюдать определенную последовательность.

Последовательность осуществляемых видов уборки:

- 1.забронированные номера
- 2.текущая ежедневная уборка
- 3.уборка после выезда
- 4.экспресс уборка

Инспектора ССП занимаются проверкой качества уборки и состоянием номеров. В этом им помогает Автоматизированная Система Управления гостиницей Орега. В течение своей рабочей смены инспектор должен сверять фактический статус номера со статусом, обозначенным в АСУ и по мере надобности своевременно вносить необходимые коррективы.

В идеале ежедневно 100% номерного фонда должно быть проконтролировано. Исключение составляют те номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае достаточно задать гостю вопрос: «Все ли у вас в порядке, нет ли претензий к качеству уборки вашего номера?».

В первую очередь контролируются номера под заезд гостя. Проверяется работа осветительных приборов, телефона и телевизора, наличие рекламных буклетов и всего необходимого, устраняются мелкие недочеты.

Также должны проверяться номера категории «stay over» (чистые

инспектированные номера, которые не забронированы на ближайшее время), но, так как в АЗИМУТ Отеле эксплуатируются более 1000 номеров, то в сезон высокой загрузки инспектора не всегда успевают проверить состояние всего номерного фонда, а ограничиваются заселенными номерами и номерами после выезда.

В течение смены инспектора осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий уборки;
- последовательность уборки;
- требование стандартов.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе.

Рабочими документами у инспекторов, как и у горничных, являются персональные задания (Floor reports). Они получают персональные задания вместе с планшетами – плотные папки со специальным зажимом, на которых удобно писать. Дело в том, что работа инспектора связана с постоянным перемещением по гостинице. Порой им приходится делать всевозможные записи на ходу.

По мере уборки номеров горничными, инспектора проверяют, насколько качественно горничные проделали необходимую работу. В процессе проверки номеров инспекторами делаются пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Например, отмечаются номера, в которых были обнаружены технические неполадки. При обнаружении неполадок инспектор должен дать заявку в Инженерно-техническую службу гостиницы, а затем в течение дня вернуться в номер и убедиться, что неполадка была устранена.

Также в персональных заданиях инспектора фиксируют номера, на дверях которых висели таблички «Тихий час», или номера, гости которых

отказались от уборки. Могут быть записаны персональные просьбы гостей.

Если инспектор обнаружит незначительные недостатки в уборке номера, например, отсутствие какого-либо предмета, полотенца, карандаша или стакана, он может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то инспектор просит горничную вернуться в номер и устранить, доделать работу. Проверая номер, основной задачей является проверить труднодоступные места, которым некоторые горничные не всегда уделяют должного внимания.

Как правило, это места под кроватями, за комодами, за тумбами, на полках шкафов, плинтуса, углы комнат, под оборудованием и за ним; в ванной комнате это швы между кафельной плиткой, поверхность под раковиной; абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки. Для тщательной проверки качества уборки инспектор может пользоваться белоснежными салфетками. После того, как горничная устранит недочет, необходимо в этом убедиться.

По окончании проверки номеров инспектора заносят данные об их состоянии в базу данных АСУ отеля. Персональные задания горничных и инспекторов хранятся в отеле около года, как техническая документация.

В конце смены инспектора отчитываются руководителю ССП о проделанной работе и сдают свои персональные задания.

Так как гостиница большая, уследить одновременно за всеми сотрудниками невозможно. Поэтому руководством ССП были введены штрафные санкции за несоблюдение горничными внутреннего распорядка гостиницы. В основном эта система штрафов носит предупредительный характер, но по мере надобности применяется на деле.

Если горничная некачественно провела уборку номера и никак не отреагировала на замечания инспектора, а также не устранила недостатки в своей работе, инспектор составляет чек лист на ее имя. В чек листе указывают конкретные недостатки в работе горничной. Затем чек лист передается руководителю ССП, который принимает дальнейшие меры.

Работа прачечной. В организационной структуре отеля прачечная и химчистка занимают важное место, тесно взаимосвязаны с другими службами и подразделениями предприятия. В организации технологического процесса эти производственные звенья подчиняются службе обслуживания номеров, в финансовых операциях – финансово-экономической службе.

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса является важной составляющей сервисного обслуживания гостиницы. Категории персонала, работающие с бельем, являются материально ответственными лицами. Постельное белье, полотенца, халаты, шторы, покрывала относятся к группе мягкого инвентаря.

К категориям персонала, работающего с бельем, относятся следующие должностные лица: заведующий бельевым складом, заведующий бельевой, бельевщица, кастелянша, швеи, штопальщицы, прачки, работники гладильных, горничные.

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса сосредоточено в центральной бельевой, поэтажных бельевых, на складах чистого белья, в бельевых для грязного белья. Отделения хранения постельного белья разделены на «чистое» и «грязное».

Новое белье поступает со склада в бельевые по накладным, из бельевых для грязного белья в прачечную – также по накладным. Белье поступает в прачечную по специальным лифтам с этажей, после чего регистрируется в журнале учета белья. В журнале указывают: этаж, количество, дата поступления, роспись принимающего белье.

Ремонтными работами белья занимаются швея, штопальщица или работник бельевой – бельевщица или кастелянша. При непригодности постельного белья к использованию оно подлежит списанию. Списание белья осуществляется специальной комиссией, в состав которой входят назначенные руководством должностные лица: кастелянша, зав. бельевым складом и руководители высшего звена или непосредственно руководитель предприятия, который и подписывает составленный акт списания белья.

Маркировку постельного белья осуществляет кастелянша или заведующая бельевой. Маркировка белья проводится в обязательном порядке. Она может быть в виде штампа с названием данной гостиницы, печати, содержащей нормы ГОСТа и т.д.

Помимо работы с мягким инвентарем гостиницы, в обязанности прачечной также входит работа с формой для сотрудников и работа с личными вещами гостя. Гость кладет свое белье в специальный пакет, который находится в номере вместе с заполненной формой бланка с перечнем всех вещей, отдаваемых в химчистку. Бланк перечня вещей, которые передаются в прачечную или химчистку – важный документ регистрации одежды, согласно которому работник прачечной или химчистки сверяет список содержимого пакета.

### III. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЭТАП

В Отеле АЗИМУТ существует служба управления персоналом. Сюда входят: отдел кадров, отдел организации труда и заработной платы, отдел охраны труда и техники безопасности. Задачи этих служб заключаются в реализации кадровой политики и координации деятельности по управлению трудовыми ресурсами в гостинице.

Отдел кадров выполняет функции организации набора и отбора персонала, а также осуществляет:

- введение в должность новых сотрудников;
- организацию прохождения службы и планирование карьеры;
- оценку деятельности;
- профессиональную ориентацию.

Отдел организации заработной платы проводит:

- анализ должностных обязанностей
- классификацию работ и их тарификацию;
- разработку систем оплаты и премирования;
- пересмотр тарифных ставок и индивидуальной оплаты.

Отдел охраны труда и медицинской помощи выполняет необходимый комплекс работ для обеспечения безопасности на производстве:

- разрабатывает стандарты безопасности;
- занимается просвещением в области техники безопасности;
- оказывает медицинскую помощь персоналу, медицинское лечение и консультирование.

Что касается Службы Содержания Помещений (ССП), то, зачастую, в АЗИМУТ Отель на должность инспектора номерного фонда (Супервайзера) принимают персонал без высшего профессионального образования или персонал, который до поступления на работу не обучался гостиничному сервису и не имел опыта работы в гостиницах.

Это является большим недостатком, так как работа инспектором ССП

требует определенных навыков и умений, для того, чтобы при приеме на работу сразу вникнуть в ее суть.

На деле же получается, что персонал затрачивает много времени на личное обучение, что делает его работу менее эффективной. Соответственно это сказывается на работе службы Housekeeping в целом.

Другой проблемой является то, что в АЗИМУТ Отель на должность горничных и уборщиц принимают людей из Узбекистана, Таджикистана, Молдавии и др. Как правило, они плохо знают русский язык либо вообще его не знают. Это усложняет работу инспекторов, т.к. буквально на пальцах приходится объяснять иностранному персоналу, что от них требуется. Также незнание русского языка персоналом вызывает недовольство гостей. В этом можно убедиться, просто прочитав отзывы о гостинице «АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург» на различных интернет сайтах.

В гостинице отсутствует система обучения как таковая. Специальные тренинги, повышающие квалификацию, проводятся только для руководства, для остальных сотрудников обучение не предусмотрено.

Характеристика состава и структуры персонала административно-хозяйственной службы АЗИМУТ Отеля Санкт-Петербург за 2019 – 2020 года проводится по показателям, приведенным в табл.1. Первичная информация для анализа собрана на основе статистики гостиничного предприятия, а также из личных дел сотрудников. В нем дается оценка изменений, произошедших в структуре персонала за анализируемый период.

Таблица 1

Основные показатели, характеризующие структуру персонала

Показатель	Величина показателя				Отклонение, %
	2019		2020		
	чел.	%	чел.	%	
Среднесписочная численность персонала службы АХС, всего:	78	100	72	98,1	-1,9
Структура персонала по полу:					
мужчины	4	5,1	4	5,5	
женщины	74	94,9	68	94,5	-1,9
Возрастной состав персонала:					
до 18 лет	-	-	-	-	
18-25	3	3,9	3	4,1	

26-36	22	28,2	16	22,2	-1,4
37-50	41	52,5	41	57	
старше 50	12	15,4	12	16,7	
Образовательный уровень персонала:					
неполное среднее	-	-	-	-	
общее среднее	21	27	17	23,6	-1,2
средне специальное	34	43,5	32	44,4	-1,1
незаконченное высшее	8	10,3	8	11,1	
высшее	15	19,2	15	20,9	

В период с 2019 по 2020 г.г. в структуре персонала службы АХС гостиницы «АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург» произошли некоторые изменения. Как видно из табл.1 [собственные расчеты], численность персонала гостиницы в 2020 году по сравнению с 2019 годом сократилась на 6 человек. Количество персонала сократилось на 1,9%. Незначительные изменения произошли в возрастном составе персонала гостиницы: в 2020 году количество сотрудников в возрасте от 26 до 36 лет уменьшилось на 1,4%. По уровню образования количество работников, имеющих общее среднее образование сократилось на 1,2%, имеющих среднее специальное образование сократилось на 1,1%.

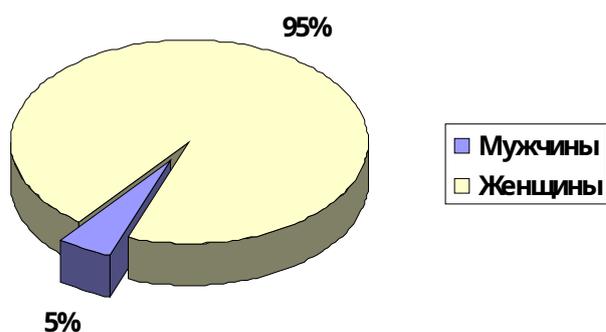


Рис. 1. Структура персонала службы АХС по полу за 2019 год

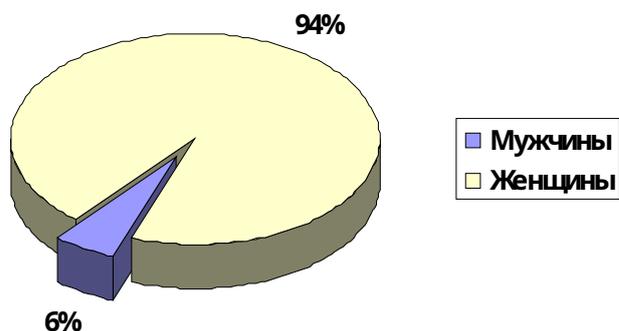


Рис. 2. Структура персонала службы АХС по полу за 2020 год

По данным рисунков 1 и 2 видно преимущество персонала женского пола, так как это напрямую связано со спецификой данного подразделения. Также видно, что количество работников (женщин) сократилось на 1,9%. Изменения произошли в службе горничных. В данной ситуации все работники уволились по собственному желанию, что может говорить о невысокой заработной плате или тяжелых условиях труда. Поэтому в АЗИМУТ Отеле наблюдается высокая текучка кадров.

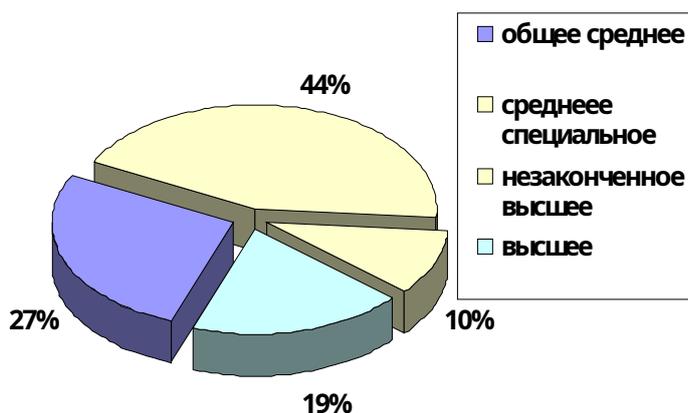


Рис. 3. Структура персонала службы АХС по уровню образования за 2019 год

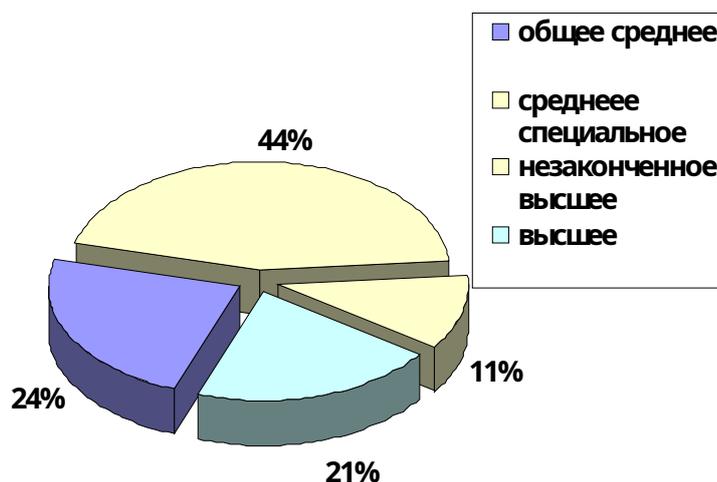


Рис. 4. Структура персонала службы АХС по уровню образования за 2020 год

По данным рисунков 3 и 4 видно, что в структуре персонала административно хозяйственной службы гостиницы АЗИМУТ высокий показатель сотрудников с общим средним образованием (23,6%), что свидетельствует о том, что уровень образования персонала надо повышать.

По результатам проведенного анализа структуры гостиницы «АЗИМУТ Отель Санкт-Петербург» можно сделать вывод о том, что наибольшее внимание администрации и руководству гостиницы нужно уделить мотивации персонала, т.е. повышение заработной платы, улучшение социального пакета, введение поощрений и вознаграждений, тогда текучесть кадров на данном предприятии уменьшится.

Причины текучести кадров в гостинице разные. В основном они такие: неясные шансы для роста, низкий заработок, слишком много работы (переработки), чрезмерные требования, слишком сильные физические нагрузки, разочарование в ожиданиях.

#### IV. ПРОЕКТНЫЙ ЭТАП

Одна из возможных причин низкой загрузки АЗИМУТ Отеля кроется в недостаточно эффективной деятельности службы Housekeeping. Проанализировав отзывы на различных Интернет сайтах о гостинице можно назвать основные замечания гостей, касающиеся деятельности данной службы:

- горничные не справляются с уборкой номеров, в отеле грязно;
- персонал недостаточно внимательно относится к гостям;
- обслуживающий персонал в основном из ближнего зарубежья, практически не понимает по-русски, не реагирует на просьбы гостей;
- некомпетентный персонал с нелюбезным отношением;
- несмотря на то, что отель модернизировался, обслуживание сильно отстает, отношение персонала остается «советским»;
- персонал не владеет английским языком.

В связи с этим, для того, чтобы повысить качество обслуживания для удержания имеющихся и привлечения новых клиентов, предлагается разработать следующие мероприятия:

- вести работу по изучению степени удовлетворенности гостей услугами гостиницы для максимального удовлетворения их потребностей и ожиданий, активно работать с отзывами и жалобами гостей, адекватно на них реагировать;

- утро в службе Housekeeping должно начинаться с проведения получасовых планерок. На них нужно обсуждать различные проблемы, связанные с работой службы, высказывать предложения по улучшению деятельности службы, зачитывать отзывы о гостинице с сайта Booking.com и других сайтов;

- необходимо разработать систему обучения персонала службы housekeeping, а именно ввести курсы английского языка для супервайзеров;

- повысить мотивацию сотрудников;

- постоянно повышать квалификацию сотрудников;
- предъявлять большие требования при приеме на работу новых сотрудников:
- ознакомить сотрудника с основными документами, стандартами и положениями, которые лежат в основе профессиональной деятельности;
- разъяснить правила поведения и общения с гостями;
- обязательным условием при приеме на работу должно быть знание сотрудником русского языка.

Тратить деньги на обучение персонала – значит делать долгосрочные вложения, которые обязательно принесут прибыль, в несколько раз превышающую первоначальные затраты. Обучение обслуживающего персонала должно разрабатываться в нескольких направлениях. Прежде всего, необходимо уделять внимание обучению новых сотрудников, поступающих на работу. Эта категория персонала не знает специфики отеля и не имеет еще навыков работы по существующим в гостинице стандартам. Потому важно ознакомить сотрудника с основными документами, стандартами и положениями, которые лежат в основе профессиональной деятельности.

Кроме того, перемещение сотрудника на новую должность также должно сопровождаться определенным обучением, которое будет заключаться во введении данного сотрудника в специфику должности.

При этом не следует забывать и о постоянном совершенствовании и развитии профессиональных навыков и умений уже работающего персонала.

Знание иностранных языков особенно актуально для работников гостиничного бизнеса. Для качественного обслуживания зарубежных гостей персоналу гостиницы необходимо знать английский язык на достаточном уровне.

Поэтому предлагается провести курс английского языка для специалистов гостиничного хозяйства «English for Hotel Staff».

Цель курса: обучение специалистов гостиничного бизнеса навыкам

эффективного общения на английском языке при выполнении ими служебных обязанностей (встреча гостей, обслуживание в номере, решение спорных вопросов, вежливые формы отказа, извинения и т.п.).

Акцент в программе делается на устные навыки английского языка, которые необходимы для общения с клиентами в первую очередь.

Итог обучения: данная программа обучения английскому языку позволит сформировать навыки эффективного общения на языке и подскажет пути профессионального разрешения возможных конфликтов. По окончании всего курса обучения слушатели смогут уверенно и эффективно общаться с коллегами, иностранными партнерами на английском языке в рамках изученного материала, грамотно выражать свои мысли, профессионально выполнять должностные обязанности и просто получать удовольствие от общения на английском языке с коллегами.

Содержание программы:

- Receiving guests: встреча и регистрация гостей, знакомство.
- Giving information: информирование клиентов о гостинице, городе и его достопримечательностях.
- Taking room reservations: прием заказов и бронирование номера по телефону.
- Discussing bills: обсуждение счетов, стоимости услуг.
- Giving direction inside: оказание помощи гостям для ориентирования в гостинице, описание комнат и услуг отеля.
- Giving direction outside: информирование клиентов, как пройти к ближайшему магазину, аптеке, ресторану; как найти местные достопримечательности, заказ такси.
- Dealing with requests and complaints: прием просьб и жалоб, разрешение проблемных ситуаций.
- Offering help and advice, dealing with problems: помощь и советы в различных ситуациях, разрешение возникших трудностей.

Продолжительность: Программа рассчитана на 60 академических

часов.

На курсы английского языка будут отправлены 15 супервайзеров. Стоимость обучения одного сотрудника составит 10 000 рублей. Данные курсы планируется проводить 2 раза в год.

Преимущества повышения квалификации для сотрудников:

1. Гарантированная занятость. Сотрудники, владеющие многочисленными навыками, больше востребованы, поскольку могут приспособиться к меняющемуся характеру работы. Развитие универсальных навыков повышает ценность сотрудника, который может выполнять разную работу в данной организации.

2. Рабочий потенциал. Персонал, занимающийся развитием своих навыков и желающий их улучшить, может брать на себя дополнительные обязанности. У таких сотрудников больше возможностей для продвижения по службе.

3. Ослабление стресса. Адекватная подготовка, соответствующая рабочим требованиям, ослабляет стресс и повышает способность приспосабливаться к изменениям и работе в сложных условиях.

Для того чтобы работа персонала была более эффективной, недостаточно только проведение тренинга, необходим комплекс мероприятий по подготовке персонала, повышению культуры и качества обслуживания. К ним относятся:

- своевременное получение информации о своей организации;
- мотивация работников;

Чтобы эффективнее работать сотрудники должны своевременно получать информацию о деятельности предприятия, обо всем происходящем в гостинице. Для этого необходимо проводить каждое утро собрания руководителей, на которых сообщать, какие остановились в гостинице группы, индивидуалы. Списки ВИПов, а также программы групп должны висеть в служебных помещениях горничных. На доске объявлений должны быть написаны особые задания, которые могут получить горничные и т.д. То

есть служащие должны быть в курсе всего, что происходит в гостинице. Чаще всего наиболее эффективное общение с клиентами осуществляется через работников, непосредственно занятых в их обслуживании. Они могут предложить дополнительные услуги, оказываемые в гостинице. Обслуживающий персонал часто имеет возможность предупредить возникновение тех или иных проблем для клиента. Для всего этого обслуживающему персоналу необходима информация. Персонал гостиницы должен быть информирован о мерах продвижения сбыта существующих и новых услугах от руководства, а не из рекламных объявлений, предназначенных для потенциальных клиентов. Прежде чем рекламные объявления появятся в средствах информации, руководство гостиницы должно разъяснить суть этих объявлений своим служащим. Руководители должны также объяснить им цель соответствующей рекламной компании, ее значение. Для информации можно проводить еженедельные собрания персонала с последующим вывешиванием протокола на доске. Кроме того, необходимо вывешивать на доске прогноз загрузки номеров с замечаниями гостей и информацию о планируемых мероприятиях. Можно проводить ежемесячное собрание персонала с обсуждением самых значительных событий месяца.

Также необходимо мотивировать сотрудников. Главное назначение руководителя любого уровня – обеспечить исполнение работы, чтобы достичь поставленных целей.

Необходимо разработать программу поощрения под названием «Сотрудник месяца». Эта программа имеет большое значение, так как выделяет лучшую работу сотрудников. Для выделения наиболее отличившихся работников учредить звание «Лучший работник месяца», посылать на домашний адрес благодарственные письма. Это вселит в подчиненных чувство гордости, они почувствуют, что их усилия, старания не остались незамеченными. Кроме юбилейных дат необходимо поздравлять сотрудников с днем рождения, отмечать эти даты на собраниях. Таким

отношением руководство гостиницы подчеркнет, что персонал является главным фактором процветания гостиницы.

## V. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЭТАП

Эффективность понимается как отношение полученного (планируемого) результата к понесенным затратам на проведение данного мероприятия. При этом выделяют:

- коммерческую (экономическую) эффективность, показывающую долю прироста финансовых показателей (объем продаж, прибыль и т.п.) от понесенных затрат в целом или на отдельное мероприятие;
- качественную оценку, т.е. степень достижения целей;
- социальную эффективность, выраженную в создании новых потребностей, например, продвижение новых, не известных ранее территорий, или создания новых рабочих мест.

Рассчитаем эффект от внедрения предложенного мероприятия в деятельности АЗИМУТ Отеля Санкт-Петербург.

Таблица 2

Эффективность повышения квалификации персонала за счет проведения курсов английского языка

Номер/сутки	378505		
Загрузка гостиницы	68,00%	68,02%	74,52%
		ИЧП	
		0,00%	10,00%
Объем сбыта (шт)	257383	257444,224	282065,1571
Цена сбыта (р)	5000	5000	5000
Выручка (р)	1286915000	1287221122	1410325786
Постоянные расходы (р)	54751000	55051000	55051000
Переменные расходы на единицу (р/шт)	100	100	100
Переменные расходы (р)	25738300	25744422,4	28206515,71
Себестоимость (р)	80489300	80795422,4	83257515,71
Прибыль до налогообложения (р)	1206425700	1206425700	1327068270
Ставка налога на прибыль	20,00%	20,00%	20,00%
Налог на прибыль (р)	241285140	241285140	265413654
Чистая прибыль (р)	965140560	965140560	1061654616

Составлено автором на основе расчёта экономической эффективности предложенных мероприятий

Из таблицы видно, что для того, чтобы дополнительные затраты окупились, необходимо увеличить загрузку гостиницы на 0,02%. А для того, чтобы получить прирост чистой прибыли в 10% загрузка гостиницы должна быть доведена до 75%.

Разработанные мероприятия эффективны, так как приводят к абсолютному росту всех показателей, а также достигнута основная цель проекта – рост прибыли и общей эффективности деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы.

## VI. ОТЧЕТНЫЙ ЭТАП

В процессе прохождения практики, исходя из поставленной цели, необходимо было ответить на главный вопрос: насколько целесообразно совершенствование деятельности административно-хозяйственной службы и разработка новых предложений в АЗИМУТ Отеле Санкт-Петербург.

Для ответа на данный вопрос были выполнены следующие задачи:

-рассмотрены теоретические аспекты процесса обслуживания номерного фонда и его особенностей;

-исследована и проанализирована организация деятельности административно-хозяйственной службы АЗИМУТ Отеля Санкт-Петербург;

-разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности административно-хозяйственной службы для АЗИМУТ Отеля Санкт-Петербург;

-обоснована экономическая эффективность предложенных мероприятий.

В ходе изучения работы отеля в области организации деятельности административно-хозяйственной службы был выявлен ряд недостатков, среди которых: несоответствующая квалификация персонала отеля, что влияет на качество обслуживания.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности показал, что отель имеет необходимые средства для исправления данного недостатка и совершенствования качества услуг.

На данный момент отель имеет необходимые ресурсы для этого, а предложения по совершенствованию организации деятельности административно-хозяйственной службы экономически эффективны.

## VII. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Джандужгазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. 2е издание, испр. - М: Издательский центр «Академия»; 2015.
2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - Мн.: Новое издание, 2010.
3. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: Практич. пособие / Сост. С.С. Скобкин. – М.: Экономистъ, 2014.
4. Медлик С. Гостиничный бизнес. – М.: ЮНИТИ, 2015. – 250 с.
5. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. - К.: Кондор, 2019. - 408с.
6. Романович В. Сервисная деятельность. – М., 2016. – 250 с.
7. Семенов В.С., Калининский И.М., Попова Н.А. Гостиничное хозяйство. – М.: ЮНИТИ, 2011. – 270 с.
8. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации №1004-р от 15 июля 2015 г.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М., 2017. – 351 с.