

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

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА – ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ: Прием, размещение и выписка гостей ООО «Лайнер»

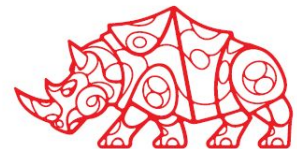
Специальность **43.02.11** Гостиничный сервис

ФИО обучающегося: **Войцеховская Виолетта
Станиславовна**
ФИО Руководителя: **Егоренко Анна Олеговна**



Актуальность исследования

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в совершенствовании организации деятельности службы приема и размещения, для эффективной работы и качественном предоставлении гостиничных услуг. В настоящее время, становится ясно, что залог успеха гостиничного предприятия - это, прежде всего люди, работающие в нем. Это утверждение справедливо лишь при условии, что свои функциональные обязанности они выполняют качественно, гости довольны предоставляемыми услугами, а коллектив, состоящий из людей разных по возрасту, образованию, характеру, работает как единый, четко отлаженный механизм. В чем и заключается основная задача специалистов отдела службы приёма и размещения.

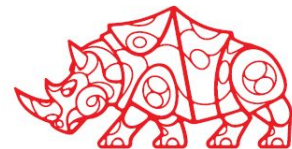


Цель и задачи

Целью данной выпускной квалификационной работы является разработка комплекса мер по усовершенствованию работы службы приёма и размещения в гостинице «Лайнер».

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

1. Изучить особенности работы службы приема и размещения;
2. Охарактеризовать работу службы приема и размещения в гостинице «Лайнер»;
3. Предложить, на основании полученных данных, разработку программы тренинга по усовершенствованию работы службы приема и размещения «Лайнер».



Объект и предмет исследования

- **Объектом выпускной квалификационной работы** является гостиница «Лайнер».
- **Предметом выпускной квалификационной работы** выступает организация работы службы приема и размещения «Лайнер».



Структура управления гостиницы «Лайнер»



Распределение функций управления между отделами гостиницы «Лайнер»

Отделы	Сфера ответственности
Главное руководство	осуществляет общее управление предприятием, которое направлено на достижение главной цели организации подбор персонала; листов, составление графика отпусков.
Административно-хозяйственная служба	уборка всего номерного фонда; уборка всех других помещений; услуги прачечной и химчистки для гостей; другие услуги.
Служба приема и размещения	решение вопросов, связанных с бронированием номеров, заказом путевок, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией, размещением по номерам, выпиской, оказанием различных услуг, а также консультированием о имеющихся вопросах гостей.



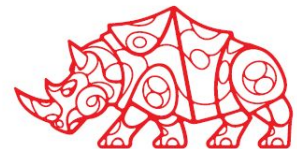
Распределение функций управления между отделами гостиницы «Лайнер» - продолжение таблицы

Финансовая служба	анализирует, планирует и контролирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия.
Медслужба	консультирует по всем видам услуг и заболеваний; выписывает направление на медицинские процедуры; оказывает медицинскую помощь;
Служба питания	организация питания; закупка продовольствия; приготовление пищи и оформление блюд; составление меню; мытьё посуды, уборка кухни и оборудования.



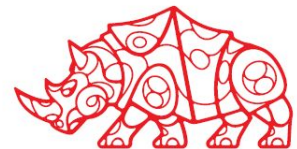
Осуществлением процесса приема и размещения гостей в гостинице занимается соответствующая служба. Она выполняет следующие функции:

- Прием заявок на бронирование путевок и их обработка;
- Ведение плана-графика заездов по путевкам;
- Получение необходимых отчетов (документации) с учетом подразделений и по всему предприятию в целом: (ежедневные, ежемесячные) дневники, расчет койко-дней, справки и так далее;
- приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении;
- распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка кассовых чеков за медицинское обслуживание и осуществление расчетов с гостями за основные и дополнительные платные услуги.

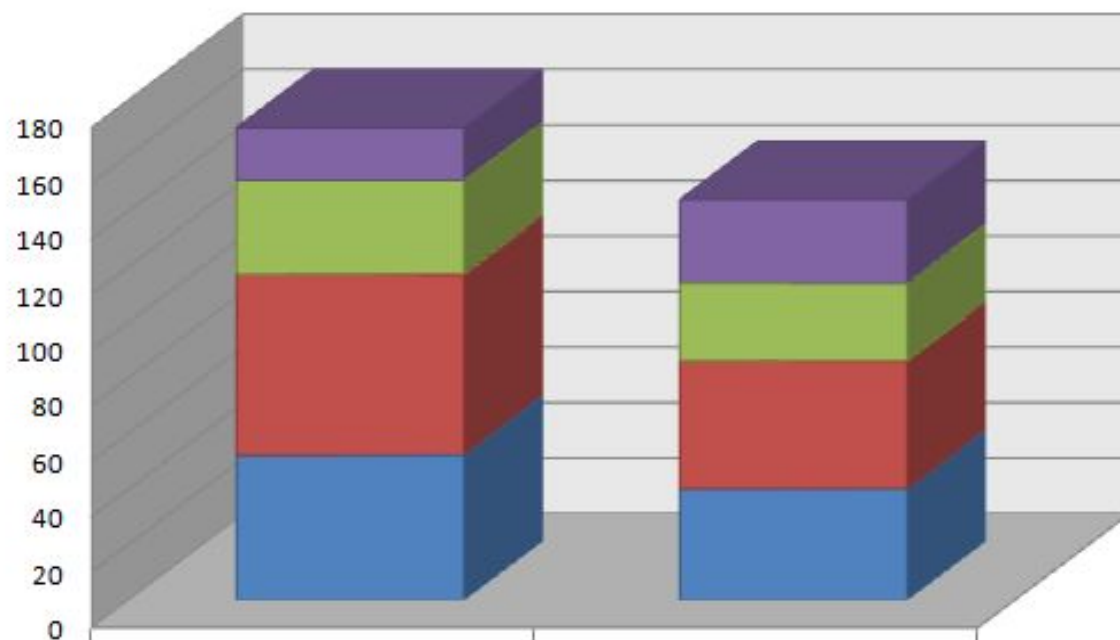


К службе приема и размещения «Лайнер» предъявляются следующие требования:

- стойка службы приема (Reserption) расположена в непосредственной близости от входа;
- стойка должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;
- сотрудники службы приема должны иметь опрятный внешний вид, согласно общестандартным требованиям.
- С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять их ждать. Следует помнить, что нет более важной работы, чем прием гостей.



Сравнительный анализ удовлетворенности качеством работы службы приема и размещения



	Первая половина месяца	Вторая половина месяца
Плохо	19	30
Удовлетворительно	34	28
Хорошо	65	46
Отлично	52	40

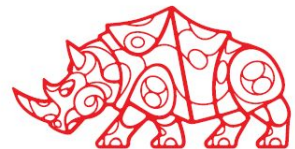


Выводы по анализу

Результаты анализа работы службы приема и размещения «Лайнер», свидетельствуют о снижении эффективности работы данной службы.

Как видно из проведенного анализа, на рисунке 7, работа службы приема и размещения значительно ухудшились за прошедший период. Причиной такого спада стал приход новых сотрудников, которые плохо знают общепринятые стандарты работы в данном учреждении.

Поэтому, для того чтобы не только потерять своих гостей, но и пополнить их список, необходима разработка комплекса мероприятий по совершенствованию организации работы и повышению профессионального уровня работников службы приема и размещения «Лайнер».

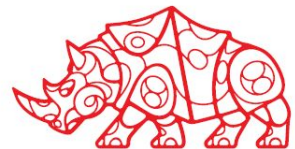


Предложенные рекомендации

В качестве рекомендации был предложен тренинг. Программа включает в себя:

1. Принципы клиент-ориентированной организации.
2. Ежедневная работа службы приема и размещения.

Цель обучения - психологическая подготовка по формированию и развитию улучшения навыков качественного и бесконфликтного обслуживания клиентов, быстрого и профессионального оформления, толерантности (терпимости), внимательного отношения к клиентам, умению работать с раздраженным, нетерпеливым, нередко ожесточенным или агрессивным гостем, правильно вести себя в ситуации, чреватой скандалом, управлять собственным стрессовым состоянием.



Расходы на проведение программы тренинга сторонней организацией

Статья расходов	Стоимость обучения 1 акад. час на 1 человека	Кол-во сотрудников, которым необходимо обучение	Кол-во акад. часов, всего	Сумма, руб
Тренинг «Психология и технологические приемы работы с гостями»	1 500	3	8	36 000
Скидки на обучение				
Наименование скидки	Размер скидки	Основание		
Участие в тренинге 2-х и более представителей организации	7% на всю сумму	1) предварительная запись; 2) оплата стоимости обучения до начала занятий		
Всего расходов:				33 480



Расходы на оборудование комнаты релаксации для персонала

Наименование	Стоимость за штуку, руб	Кол-во штук	Сумма, руб.
Концтовары:			
Бумага формата А4	58	1 упаковка	58
Магниты для доски	42	3 упаковки	126
Маркеры	23,8	4 шт.	95,2
Флипчарт	7 400	1 шт.	7 400
Блокнот для флипчарта	271,3	1 упаковка	271,3
Бумажный скотч	65,7	1 шт	65,7
Скрепки	11,3	1 упаковка	11,3
Блокнот для записей	33,8	3 шт	135,2
Бейдж с зажимом	6,3	4 шт	25,2
Итого:			8 187,9



Выводы по исследованию

Таким образом, в данной главе разработано и предложено мероприятие по устранению выявленных недостатков и усовершенствованию культуры общения и качества работы новых сотрудников службы приема и размещения «Лайнер».

Эта разработка была предложена руководству «Лайнер». Руководитель, который управляет данной организацией, отзывчиво принял данное предложение по усовершенствованию работы службы приема и размещения и уже детально рассматривает все ее основные аспекты.



Спасибо за внимание!

