

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»

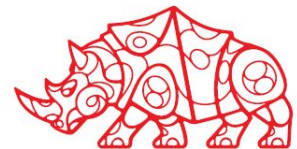
Специальность **43.02.11** Гостиничный сервис

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.

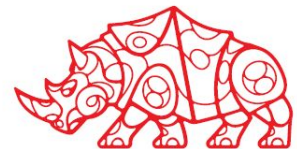


## Цель и задачи

**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».

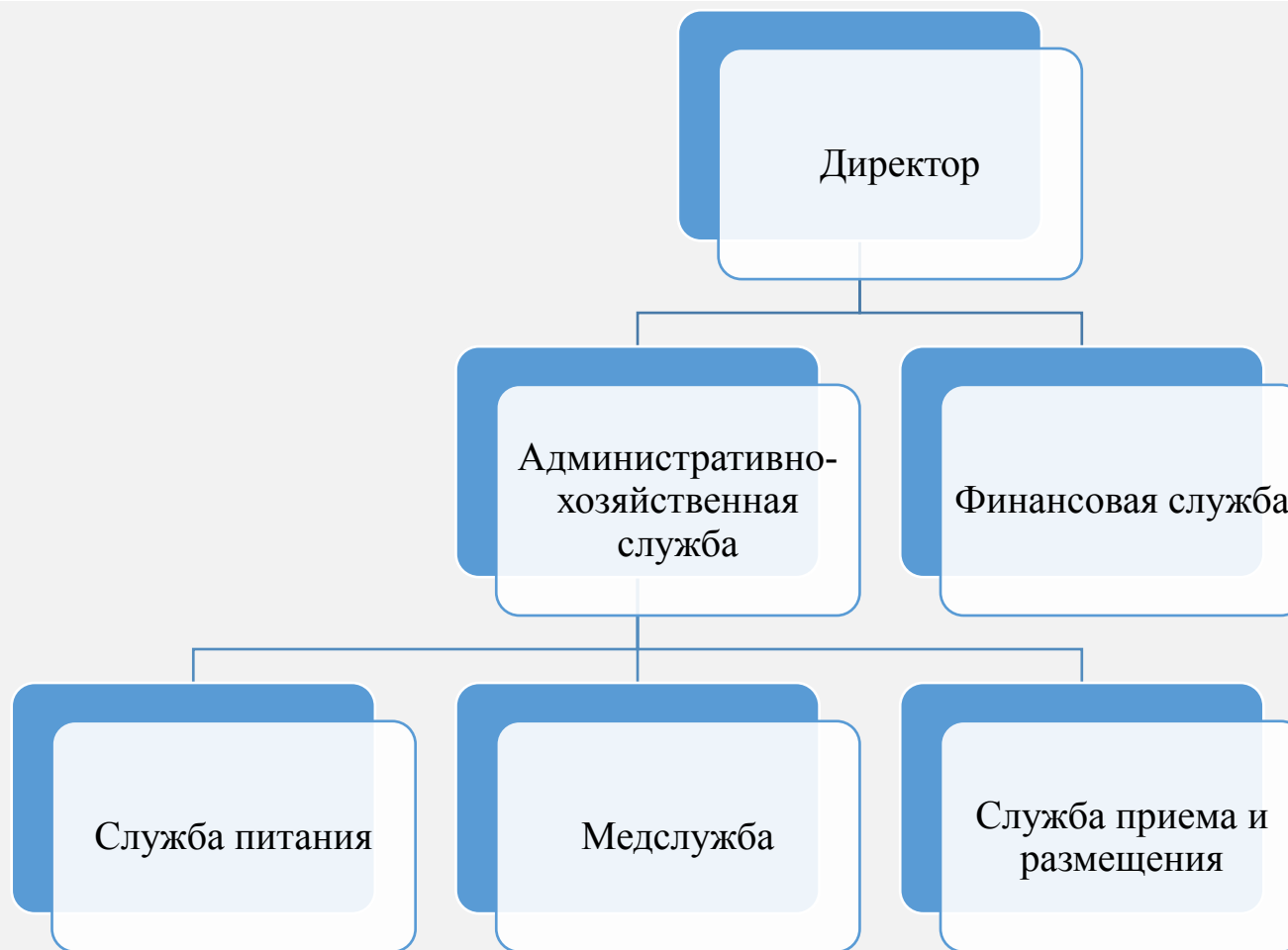


## Объект и предмет исследования

- **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.



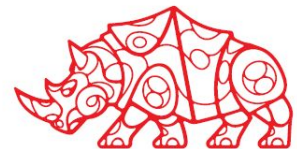
## Распределение функций управления между отделами гостиницы «Лайнер» - продолжение таблицы

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:

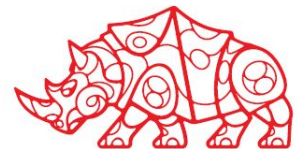
- Прием заявок на бронирование путевок и их обработка;
- Ведение плана-графика заездов по путевкам;
- Получение необходимых отчетов (документации) с учетом подразделений и по всему предприятию в целом: (ежедневные, ежемесячные) дневники, расчет койко-дней, справки и так далее;
- приветствие гостя и выполнение 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.



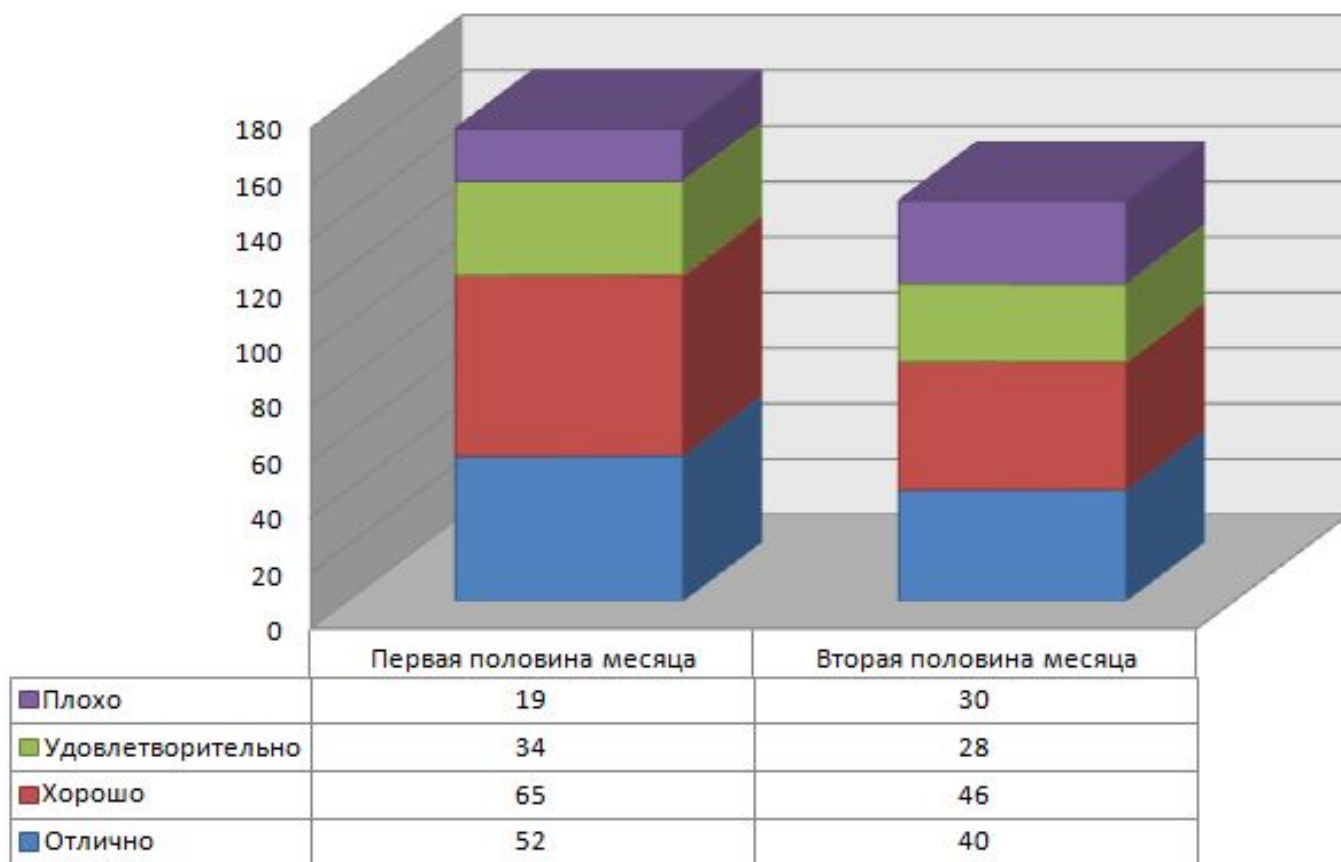


## К службе приема и размещения «Лайнер» предъявляются следующие требования:

- 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

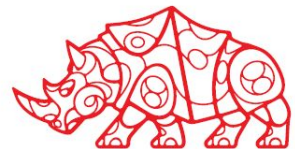


## Выводы по анализу

**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!

