Московская Академия управления и экономики

Факультет экономики и социального управления

Курсовая работа

По дисциплине: Системный гостиничный менеджмент

Тема: Технология обслуживания клиентов в гостинице

Москва 2008

Содержание

Введение

Глава 1. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы и их характеристика

1.1 Административная служба

1.2 Служба приема и размещения

1.3 Служба обслуживания номерного фонда

1.4 Служба общественного питания

1.5 Вспомогательные и дополнительные службы

Глава 2. Механизм взаимодействия персонала и клиента

2.1 Культура поведения персонала гостиниц

2.2 Поиск путей удовлетворения потребностей клиентов

Глава 3. Технология обслуживания клиентов гостиницы "Беломорская"

Заключение

Список литературы

## Введение

Среди проблем, выдвигаемых туризмом, наиболее важной является проблема обслуживания и гостеприимства. В данной работе более содержательно будут рассмотрены особенности обслуживания клиентов гостиницы "Беломорская" города Архангельска.

Область посещают не только русские туристы, но и гости из-за рубежа. В городе Архангельске проводятся конференции, выставки, спортивные соревнования и кинофестивали. За последнее время требования к качеству услуг и сервису у туристов резко возросли, не все гостиницы соответствуют всем требованиям европейского уровня. Поэтому назрела необходимость по реконструкции гостиниц, разработке программ по приему и обслуживанию туристов и подготовке квалифицированного персонала.

Гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

В 20-ом веке туризм превратился в одно из наиболее значимых социальных явлений. Расходы населения на туристские услуги в ряде стран занимают третье место после затрат на питание и жилье. В экономике современной России туризм также занимает важное место. Одной из приоритетных задач Федеральной целевой программы "Развитие туризма в РФ" является становление в России современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса. Автор считает тему " Технология обслуживания клиентов в гостинце " актуальной, поскольку в сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса. Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определенные задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Приступая к курсовой работе по избранной теме, автор поставил для себя цель исследовать технологию обслуживания клиентов в гостинце.

Для достижения цели, были определены следующие задачи:

Рассмотреть организационную структуру гостиничного предприятия.

Узнать механизм взаимодействия персонала и клиента.

3. Проследить особенности обслуживания клиентов в гостинице "Беломорская"

## Глава 1. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы и их характеристика

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером номерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

При этом можно выделить основные службы, имеющиеся в любой гостинице: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая и финансовая службы; инженерно-техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы.

## 1.1 Административная служба

Эта служба отвечает за организацию управления всеми 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, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности. Одним из немаловажных сегментов административной службы является *кадровая служба* гостиничного комплекса.

Отдел кадров имеется не в каждом отделе. В небольших гостиницах в нем нет необходимости, достаточно специалиста (менеджера) по работе с персоналом. Важно, чтобы эта служба приносила пользу в отборе и найме рабочей силы для отеля. Эффективность работы кадровых служб зависит от взаимодействия с другими менеджерами всех уровней управления гостиницей. Качество таких взаимоотношений определяется тем, насколько четко установлены объемы прав и обязанностей менеджеров по кадрам.

Управление персоналом на гостиничных предприятиях включает в себя планирование, поиск персонала и прием на работу, развитие и обеспечение персонала, управление им - от оформления на работу до окончания отношений, вытекающих из трудового договора. Отдел кадров оказывает содействие руководящим работникам гостиничного предприятия при решении этих задач.

Кадровая служба является функционально-вспомогательным подразделением гостиницы, т.к. ее сотрудники косвенно участвуют в создании гостиничной услуги. Как правило, работники отдела кадров выступают в качестве экспертных советников линейных руководителей при решении вопросов о приеме на работу и увольнении, назначении на новую должность, направлении на профессиональное обучение, повышение заработной платы и т.п.

По мере ослабления централизованной системы управления стали появляться принципиально новые задачи, связанные с управлением персонала. Решение этих задач требует совершенно иных навыков и умений, чем те, которые были достаточны в недалеком прошлом для ведения документации, составления отчетов, организация культурно-массовых мероприятий и хранения трудовых книжек. Именно по этой причине сегодня многие работники кадровых служб, перешедшие из ранее функционировавших отделов кадров, не могут предложить руководству гостиницы пути эффективного решения проблем, связанных с управлением персонала. Поэтому и появилась новая профессия "персонал-менеджер", т.е. управляющий персоналом. Управляющие персоналом - это самостоятельная группа профессиональных менеджеров, главная цель которых - повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала, разработка и реализация программы развития кадров гостиницы.

Задача состоит в том, чтобы кадровые службы постепенно превращались в центры по разработке и реализации стратегии трудовых отношений в гостинице. Это значит, что они должны оказывать помощь в развитии бизнеса посредством найма высококвалифицированных работников, планирование их карьеры, оценки производственной деятельности и совершенствование оплаты труда. Кадровая работа уже не рассматривается как чисто административная структура, существующая независимо от других управленческих звеньев. Теперь надо знать хозяйственные потребности организации и в связи с этим рассматривать деятельность кадровой службы интегрировано с другими структурами. Результатом этого должны стать большая вовлеченность людей в бизнес, знание своих обязанностей и ответственности, развитие трудового потенциала, благоприятный психологический климат. Функция управления персоналом изменится: от пассивного содействия кадровая служба переходит к активному участию в хозяйственных решениях. Основными задачами кадровых служб являются: формирование кадров организации (планирование, отбор и наем, высвобождение, анализ текучести и т.д.); развитие персонала (профессиональная ориентация и переподготовка, аттестация и оценка, организация продвижения по службе); совершенствование организации труда и его стимулирование.

При сохранении прежних функций служб управления персоналом особое значение приобретает тщательная разработка методов стимулирования всех участников трудового процесса, дифференцированный подход к трудовому потенциалу при выработке общих для организации принципов и правил работы с персоналом. В связи с этим с особой остротой стоит вопрос о координации деятельности всех структур организации, проведение единой кадровой политики, подборе менеджеров, способных возглавить самые сложные участки работы.

## 1.2 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, операторы механизированного расчета, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики, служба безопасности и др.

Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов: предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания (уборка номера); предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда.

*Функции службы приема и размещения.* Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Основными функциями службы приема считаются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации. Должностные обязанности работников службы, а также навыки и знания, требуемые для их выполнения, определены профессиональным стандартом.

В большинстве гостиниц работники службы приема работают по 24ч. с 9ч. утра. Начиная работу, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но не удовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. На основании документов администратор ведет учет использования номерного фонда.

Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев. При регистрации и оформлении выезда производятся расчеты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату. Очень важен контроль за выездом, чтобы не допустить отъезда гостей, которые не заплатили по счету.

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим по предъявлении визитной карточки. Кроме того, в службу приема и размещения часто обращаются гости, чтобы получить какую-либо информацию или услугу.

Оператор механизированного расчета (кассир) контролирует своевременную оплату всех видов услуг, получает оплату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

Работник паспортного стола проверяет данные паспорта, правильность их занесения в регистрационную карточку, контролирует сроки действия виз.

*Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.* Бронирование - предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов, Кроме формального сбора заявок отдел бронирования должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, учитывая план мероприятий, которые будут проходить в данном регионе (спортивные соревнования, карнавалы, съезды, фестивали и т.п.), прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность гостиницы.

Загрузка гостиницы зависит от сезона, деловой активности в данном районе, экономической и политической ситуации. Во времена политической нестабильности интерес туристов к данной местности снижается из-за невозможности обеспечить безопасность пребывания. Для туристских фирм, которые регулярно поставляют клиентов, гостиница устанавливает скидки на оплату проживания, питания и некоторые услуги.

## 1.3 Служба обслуживания номерного фонда

Обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта, занимается оказанием бытовых услуг.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по эксплуатации, поэтажный персонал, старшая горничная, горничные, уборщицы, дежурные по этажу, кастелянши, работники прачечной и др. С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители.

В связи с важностью первых впечатлении клиентов о гостинице на персонал службы обслуживания возлагается особая ответственность. Как правило, первыми встречают гостей швейцары, которые стоят у входа в гостиницу. Они должны поприветствовать гостей, помочь им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, имеющихся в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), о месте расположения гостиницы и ее окрестностях. Сопровождением гостей в номера, а также доставкой багажа занимаются коридорные. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию по имеющимся в гостинице услугам: наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, химчистки, бассейна, спортзалов и т.д. По прибытии в номер коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться: объяснить (и одновременно проверить исправность), что и как работает (освещение, радио и ТВ-приемники, кондиционеры, телефон и т.д.). Если у гостя не возникло дополнительных вопросов, коридорный должен вежливо попрощаться (например, сказать следующее: "Я желаю Вам приятного пребывания в нашей гостинице") и покинуть номер.

Множество важных услуг оказывают гостям консьержи:

приобретение и доставка билетов в театры;

заказ столика в городских ресторанах;

резервирование мест в парикмахерскую;

заказ и доставка авиа-, ж. - д., автобусных билетов, справки о работе международного, междугородного и внутреннего транспорта;

информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;

помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста, нотариуса);

выполнение сугубо личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.).

Для того чтобы качественно выполнять вышеназванные услуги, консьержам необходимо во всех деталях знать жизнь отеля в целом и его многочисленных служб в отдельности, говорить на нескольких иностранных языках, быть коммуникабельными, при любых обстоятельствах демонстрировать дипломатический такт и сохранять прекрасное расположение духа.

Служба эксплуатации номерного фонда. Важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров). По численности занятого персонала эта служба является самой крупной службой гостиницы. Как правило, здесь работает до 50% всех служащих отеля.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, стюарды и некоторые другие категории работников.

Основной обязанностью горничных является уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны. Уборка номеров бывает ежедневная; после выезда проживающего; генеральная. Каждый день горничная выполняет текущую и промежуточную уборку номеров. Уборка номерного фонда осуществляется в следующей последовательности: вначале работы ведутся в забронированных номерах, затем убираются номера, только что освободившиеся от проживающих гостей, в последнюю очередь выполняется уборка в занятых помещениях. Уборку следует производить в отсутствии гостя. Если же гость находится в номере, необходимо прежде получить у него разрешение на уборку. Процесс текущей уборки состоит из проветривания помещения, уборки и мытья посуды, уборки кроватей, тумбочки, стола, удаление пыли, уборки санитарного узла. В обязанности горничной также входит проверка сохранности оборудования номера.

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

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

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

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

В некоторых гостиницах имеется должность сменного супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, с тем чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности супервайзера также входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах. В гостиницах высоких категорий обслуживания (отелях люкс) имеются стюарды, которые начинают свою работу во второй половине дня. В обязанности стюарда входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, приданию номера нарядного вида.

## 1.4 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 службы банкетинга.

Служба питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчетный управляющему отелем (директору гостиницы). Директор пищевого комплекса контролирует следующие виды работ: работу кухни, работу буфетов, банкетную деятельность, организацию обслуживания в ресторане, обслуживание в номерах, снабжение мини-баров, обслуживание в комнатах или зонах отдыха, обслуживание гостей в барах, работу уборщиков и мойщиков посуды. Кухню гостиницы возглавляет шеф-повар, ответственный за организацию работы кухни, руководство группой заместителей, количество и качество приготовляемой пищи. Шеф-повар должен стремиться к тому, чтобы удовлетворить не только требования клиентов, но и их ожидания относительно качества пищи и ее подачи.

Шеф-повар играет значительную роль при выборе концепции относительно питания в ресторане, а также при планировании меню. Меню - важное условие успеха в ресторанном деле. Существуют разные типы меню.

Меню фирменных блюд или каталог шеф-повара - этот тип меню характерен для дорогих эксклюзивных ресторанов при фешенебельных отелях.

Меню "А ля карт" указывает порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое. Это меню также называют заказным со свободным выбором блюд.

Меню "Табль д'от" предлагает выбор одного или более вариантов каждого блюда по фиксированным ценам. Этот тип меню часто используется в гостиничных ресторанах, в основном в Европе. Преимущества его в том, что гости считают его более экономичным.

Меню "Дю жур" перечисляет дежурные блюда, т.е. дневные, а также популярные, дешевые, как правило, быстрого приготовления. Туристское меню строится так, чтобы привлечь внимание туристов, делая акцент на дешевизне и питательных качествах. Туристское меню планируется как меню рациона дня и предлагает 4-, 3 - и 2-разовое питание в день.

Составление меню считается очень сложным делом, поскольку в ресторанном бизнесе необходимо учитывать многие факторы, в том числе следующие:

вкусы и желания посетителей;

квалификацию поваров;

имеющееся оборудование;

цену и ценовую стратегию (себестоимость и доходность);

питательную ценность;

валовую прибыль;

точность формулировок;

качественный анализ меню;

внешнее оформление меню.

Шеф-повар управляет кухней в соответствии с политикой гостиницы или туристического комплекса и старается достичь желаемых финансовых результатов. Некоторые гостиничные компании облекают шеф-повара полномочиями менеджера, а в маленьких гостиницах он зачастую выполняет функции директора пищевого комплекса.

*Классификация предприятий питания.*

Для классификации предприятий питания в туристической индустрии используется ряд критериев, наиболее важными среди которых являются:

Характер торгово-производственной деятельности.

Место расположения

Контингент обслуживаемых клиентов (гостей).

Ассортимент продукции (специализация).

Вместимость.

Форма обслуживания.

Время функционирования.

Уровень обслуживания.

Характер торгово-производственной деятельности является главным критерием, в зависимости от которого все предприятия питания подразделяются на следующие типы:

ресторан;

кафе;

бар;

буфет;

закусочная;

столовая и др.

Для каждого типа предприятий питания по этому признаку классификации характерны соответствующий ассортимент блюд и напитков, применяемые формы обслуживания, место расположения, обслуживаемый контингент клиентов - сочетания других критериев классификации. Месторасположению. В зависимости от места расположения различают:

городские рестораны;

вокзальные рестораны;

вагоны-рестораны;

рестораны на теплоходах;

рестораны для автотуристов, не желающих покидать автомобиль;

Бары можно классифицировать в зависимости от их расположения в гостиничном здании:

вестибюльный бар - служит удобным местом для встречи и бесед;

ресторанный бар - традиционно является самым притягательным элементом интерьера ресторана;

вспомогательный бар - представляет собой торговую точку, расположенную в глубине гостиничного здания, на этаже. Здесь сосредотачиваются запасы вин, пива, и других напитков для обслуживания гостей непосредственно в номерах;

банкетный бар - расположен в банкетном зале. Используется исключительно для обслуживания банкетов и конференций. Как правило, банкетный бар имеет большой запас дорогих и популярных вин, напитков, пива;

бар при бассейне.

мини бары - маленькие бары с холодильником в гостевых комнатах.

Контингент обслуживаемых клиентов (гостей). В зависимости от этого критерия выделяют предприятия питания:

общедоступные;

связанные с обслуживанием определенного контингента клиентов.

Хотя рестораны, кафе, бары в составе в гостиничных комплексов предназначены для первоочередного обслуживания гостей, в большинстве случаев они являются общедоступными. Предприятия же питания в составе отелей - клубов, пансионатов обслуживают только своих гостей. Ассортимент продукции (специализация). В зависимости от широты ассортимента предлагаемой продукции, прежде всего, можно выделить две большие категории предприятий питания:

Полносервисные

Специализированные

Среди типов предприятий питания полносервисными в большинстве случаев могут быть только рестораны и кафе.

Вместимость для ресторанов может составлять от 50 до 500 мест, кафе - от 50 до 150, в столовых - от 50 до 500 и более мест. Форма обслуживания. По применяемым формам обслуживания предприятия питания делят:

на предприятия самообслуживания;

с частичным обслуживанием официантами;

с полным обслуживанием официантами;

с обслуживанием буфетчиками.

## 1.5 Вспомогательные и дополнительные службы

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки и др. Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят: бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр, парикмахерская и косметический кабинет, торговые киоски др.

## Глава 2. Механизм взаимодействия персонала и клиента

## 2.1 Культура поведения персонала гостиниц

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, следует выделить две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное - общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общения с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружественной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость - это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Гость - это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он - главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость - не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество - это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей. Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку. Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов.

Главный из них - это умение не замечать ошибок и недостатков поведения гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям. Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей - нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе.

Стиль в обслуживании гостей.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, мы обязаны вести себя "стильно" как с гостями, так и с коллегами. Идея "стиля" осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

"Лицо" персонала. Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: "Доброе утро", "Добрый день", "Добрый вечер".

Следует быть внимательным к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком "+"!

"Лицо" при телефонных разговорах. Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед вашими глазами. Отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка. Это говорит о вежливости и эффективности работы персонала. Сначала необходимо представиться и представить то место, в которое гость позвонил, а также предложить свою помощь. Заканчивая телефонный разговор с гостем, имя которого известно, следует обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок. Говорить следует спокойно, медленно, давая гостю возможность обращаться к вам с просьбами.

## 2.2 Поиск путей удовлетворения потребностей клиентов

Ориентация на удовлетворение потребностей клиента не является целью или основным принципом, характерным только для индустрии общественного питания. Решающим в данном случае является стремление убедить наиболее передовые компании непрерывно изучать потребности клиентов, эмпирически проверяя степень их удовлетворенности. Таким образом компании могут идентифицировать превалирующие и вновь возникающие ожидания или пожелания, чтобы оценить, какие факторы являются показателем восприятия ценности услуги, и определить степень удовлетворенности клиента.

Требования сфокусировать внимания на потребностях клиента оказывает очень мощное воздействие на персонал, особенно на тех, кто непосредственно обслуживает клиентуру. Этих операторов все больше стимулируют выполнять свою работу творчески, добиваясь удовлетворенности клиента. Их поощряют на определенную степень автономности в целях поиска новых решений при адаптации к непредвиденным ситуациям, а также для индивидуализации услуги. В помощь этому ежедневному поиску средств достижения удовлетворенности клиента развивается научная дисциплина под названием "управление удовлетворенностью клиента", предлагающая методологию, инструменты исследования и коррекции деятельности тех компаний, которые считают необходимой причастность к процессу оказания услуг как всех лиц, относящихся к данному предприятию, так и самих клиентов.

## Глава 3. Технология обслуживания клиентов гостиницы "Беломорская"

Гостиница "Беломорская" - одна из самых крупных гостиниц Архангельска, где гармонично сочетаются современный деловой стиль и традиции Русского Севера.

Она находится в центре города, недалеко от авто - и железнодорожного

вокзалов. Рядом расположены банк, почта, кинотеатр, торговый центр, аптека, сауна и ночной клуб.

В гостинице гармонично сочетаются современный деловой стиль и традиции Русского Севера. Гостиничный комплекс был построен по индивидуальному проекту ленинградских архитекторов.

Главный материал в оформлении гостиницы - дерево. На фасаде это деревянные панели, внутри богатые резные панно, сказочные птицы, деревянные полотенца.

Как Общество с ограниченной ответственностью "Гостиница Беломорская" зарегистрирована 13 марта 1999 года Регистрационной палатой мэрии г. Архангельска. Общество вправе осуществлять любую деятельность, не противоречащую законодательству Российской Федерации.

Гостиница "Беломорская" - огромное хозяйство: девять этажей, ресторан с тремя залами, администраторская и вспомогательные службы, невидимые постояльцам, но очень важные, поскольку именно они и позволяют этому хозяйству жить размеренно и развиваться.

Каждое подразделение имеет свои обязанности:

административно - хозяйственная служба контролирует состояние

номеров на этажах и информирует по телефону сотрудников стойки портье.

Служба прачечной и химчистки предоставляет услуги прачечной и химчистки, глажения белья гостей.

Оздоровительный центр - предоставление качественных услуг и консультирование клиентов центра по работе.

Главный инженер занимается решением всех технических вопросов.

Служба маркетинга занимается организацией корпоративных продаж, предлагая проведение в гостинце симпозиумов, конференций, совещаний, разрабатывает бюджет рекламной кампании, составляет рекламные послания, формирует имидж гостиницы.

Служба бухгалтерского учета или финансовая служба осуществляет контроль и учет всех производимых в гостинице финансовых операций.

Соблюдается главный принцип: любому из жильцов в "Беломорской" должно быть комфортно. Круглосуточная служба размещения сведет к минимуму время регистрации гостей и поможет разрешить все возникшие вопросы. К услугам гостей стандартные одноместные и двухместные номера, номера евростиль: люксы, полулюксы, а также номера повышенной комфортности.

За последние несколько лет в гостиничном комплексе произошли значительные перемены. Гостиница может принять до 160 гостей. В ней останавливаются не только российские, но и зарубежные бизнесмены и туристы. В офисе администрации ежедневно выставляются флажки разных стран - сколько флажков, столько и государств, чьи граждане остановились в гостинице.

Служба питания - это традиционная русская и европейская кухня, высокий уровень обслуживания гостей в залах ресторана и доставка напитков и кулинарной продукции по желанию проживающих в номера гостиницы. В ресторане организованы завтраки по типу "шведский стол". Для проживающих в гостинице стоимость завтрака включена в стоимость проживания. Днем предлагаются комплексные обеды. Каждый день - новое меню. Гостям нравится соотношение невысокой цены и отличного качества: стоимость обеда - от 50 рублей.

Кроме основных услуг гостиница предлагает большой спектр дополнительных услуг:

бизнес-центр (факсимильные, копировальные, машинописные услуги, все виды современной связи, выход в Интернет);

автостоянка;

зал для переговоров и деловых встреч с аудио - и видеоаппаратурой;

студия красоты (парикмахерская, косметологический салон, массажный

кабинет);

камера хранения, депозитарий для хранения ценностей.

Гостиница уделяет особое внимание качеству дополнительных услуг и качеству обслуживания, потому что, предлагая гостям услуги, они должны быть уверены, что клиент останется доволен. При организации дополнительных услуг гостиница должна опираться на оправданность и целесообразность, а также нестандартные подходы. Это дает возможность получить гостинице хоть и небольшую, но реальную возможность выделиться на фоне конкурентов.

Расширить предоставляемые услуги можно за счет введения:

1. справочно-информационных услуг.

Для этого поставить в фойе гостиницы терминал бесплатной информационно-справочной сети "Турист Инфо".

Гости гостиницы будут получать справки о городе и его достопримечательностях, а также информацию о любых услугах отеля.

2. развлекательных услуг: заказ театральных билетов, развлекательные программы. Данный вид услуги необходим в выходные и праздничные дни, когда загрузка минимизируется.

Развлекательные мероприятия можно проводить, заключив договор с

культпросветучилищем.

Как и любая гостиница, "Беломорская" имеет уголок клиента, где размещены

информация о гостинице, различные открытки, газеты "Готовый бизнес", "Бизнес - класс", справочник телефонов и адресов различных организаций Архангельской области. Уголок оформлен в виде стенда, искусственного озеленения. Есть два журнальных столика, мягких дивана. На стене висят часы, показывающие время Нью-Йорка, Лондона, Москвы, Стокгольма, а также различные дипломы, благодарности.

"Беломорская" славится своим гостеприимством. Здесь умеют встретить и обслужить школьников, участников конгрессных мероприятий, туристические группы, туристов-индивидуалов, спортсменов, бизнес-туристов и как отечественных, так и иностранных туристов.

Неукоснительное правило для персонала - уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми.

Часть персонала гостиницы может говорить на английском языке и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Персонал создает открытую, дружелюбную атмосферу, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник добивается расположения гостя.

Каждый гость может обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами, и его ожидания оправдаются - это и является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Гость - это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо и пришел лично. Гость - это не кто - то, кто мешает работе персонала, напротив, он - главная причина, по которой трудится весь персонал. Гость - не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

В гостиничном комплексе "Беломорская" все делается для того, чтобы стать желанным местом отдыха для гостей и жителей Архангельска.

## Заключение

В данной курсовой работе наибольший акцент делается на основные службы гостиниц. Автор считает, что значение общих тенденций развития международного гостиничного бизнеса и четкое представление о многообразных структурных подразделениях этой сферы в первую очередь необходимо специалисту, который избрал для себя эту сферу деятельности. Беглое знакомство с гостиницами, работающими в нашей стране, свидетельствует о том, что сегодня здесь в недостаточной мере присутствуют знания работников в различных службах или они крайне поверхностны, а также не учитывается уже накопленный опыт развитых в этом отношении стран. Гостиничный бизнес развивается у нас стихийно. И гостиницам, которые работают в стране, и тем кто предполагает начинать свою деятельность, необходима в первую очередь научная организация работы, глубокое знание и анализ опыта международных туристских организаций.

## Список литературы

1. Анискин Ю.П. Общий менеджмент: Учебник по общей теории менеджмента. - М.: РМАТ, 2003. - 283 с.

2. Бабий Н. Гости или хозяева? // Архангельск. - 2001. - №71.

3. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2002. - 374 с.

4. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - СПб.: Издательство Торговый Дом "Черда", 2000. - 192с.

5. Божавина Р.Н. Этика менеджмента: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 192с.

6. Ваген Линн Ван Дер. Гостиничный бизнес. - Ростов - на - Дону: Феникс, 2001. - 412 с.

7. Виханский О.С., Наумов П.И. Менеджмент. - М.: Изд-во МГУ, 2004. - 221

8. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. Ростов-на-Дону, 2003. - 137 с.

9. Гостиничный и туристский бизнес. Под ред. проф. Чудновского А.Д. - М.: Ассоциация авторов и издателей "Тандем". Изд - во "ЭКМОС", 2005. - 352

10. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учеб. Пособие - М.: Нолидж, 2006. - 312с.

11. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие. - М.: "Ось - 89", 2005. - 252с.

12. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 368с.

13. Зорина Г.И., Ильина Е.Н. Основы туристской деятельности М.: Советский спорт, 2002. - 325 с.

14. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 256с.

15. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учеб. Пособие. - 2 е изд., перераб. - Мн.: Новые знания, 2001. - 432с.

16. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - Мн.: ООО "Новое знание", 2000. - 310с.

17. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме. - М.: финансы и статистика, 2008. - 308с.

18. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 320с.

19. Костюкова О.И. Основы туризма. - М.: "Ось - 89", 2008. - 317 с.

20. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/ Пер. с англ. под ред.Р.Б. Ноздревой. - М.: ЮНИТИ, - 2008. - 787с.

21. Лесник А.Л., Мацицкий И.П., Чернышев А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом. - М.: Аспект Пресс, 2000. - 265с.

22. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / Ирина Юрьевна Ляпина; Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. - 2 - е изд., стер. - М.: Издательский центр "Академия", 2002. - 208 с.

23. Немов С. Психология, 2 тома М.: Просвещение, 1994. - 348 с.

24. Основы управления в индустрии гостеприимства. - М.: Аспект Пресс, 2005. - 271 с.

25. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. - М.: Экономика, 2000. - 284 с.

26. Сенин В.С. Введение в туризм. - М.: "Ось-89", 2005. - 208 с.

27. Труды Академии Туризма. Выпуск 3. - СПб.: Издательство "Невский фонд", 2000. - 295с.

28. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. - М.: ЭКМОС, 2000. - 317 с.

29. Уокер Д. Введение в гостеприимство. - М.: ЮНИТИ, 2007. - 282 с.

30. Фромм Э. Человек для себя. - Екатеринбург: "Деловая книга", 2006. - 368с.