Государственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования города Москвы

Московский государственный институт индустрии туризма

Кафедра "Менеджмент и маркетинг туристского и гостинично-ресторанного бизнеса"

Курсовая работа

по дисциплине

Менеджмент туризма

для студентов заочного отделения, обучающихся по специальности 100201.65 «Туризм»

тема:

Внутренняя среда деятельности гостиничного предприятия

Выполнил студент гр. 303

Аймалетдинов М.Р.

г. Москва

**Содержание**

Введение

1. Система управления гостиничным предприятием

1.1 Организационная структура предприятия

1.2 Организация труда в гостинице

1.3 Управление персоналом

1.4 Стандарты организации

2. Организация приема и размещения гостей

2.1 Службы приема и размещения

2.2 Порядок проживания в гостинице

2.3 Въезд и выезд гостей

3. Технология и организация обслуживания номерного фонда

3.1 Услуги и уборочные работы

3.2 Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала

3.3 Оказание медицинской помощи

3.4 Платные дополнительные услуги

3.5 Экскурсионные услуги

3.6 Бизнес-центры и конференц-залы

3.7 Транспортные услуги гостиницы

4. Организация питания в гостиницах

4.1 Классификация предприятий питания

4.2 Обслуживание в залах ресторанов и номерах

5. Вспомогательные службы гостиницы

5.1 Инженерно-техническая служба

5.2 Охрана труда

5.3 Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство

5.4 Работа прачечной и химчистки

6. Организация работы функциональных служб гостиницы

6.1 Служба маркетинга

6.2 Система продаж. Туроператоры

6.3 Связи с общественностью

6.4 Финансовая служба

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

В те времена, когда человек начал путешествовать, возникла необходимость ночлега вне его дома и места, где бы он мог утолить голод и жажду и переночевать в хорошо оборудованном месте.

Гостиничный бизнес (хозяйство) прошло в своем развитии долгий путь, начиная от средневековых придорожных мотелей с минимальными условиями какого либо комфорта до современных крупных международных гостиничных цепей (Hilton, Marriott). Гостиницы и другие средства размещения – основной компонент туристской инфраструктуры. Гостиницы применяют в своей работе различные технологии и схемы организации деятельности. Они предоставляют свои услуги туристам, местному населению. Гостиниц существует множество, и они классифицируются по вместимости, назначению, форме собственности, организационно – правовой форме предприятия, архитектурно – планировочному решению, уровню комфорта. Также гостиницы имеют, как правило, и назначение, которое определяется целями поездок основного контингента приезжающих: деловые, образовательные, религиозные и др.

К гостиницам применяются различные функциональные требования например сервиса и безопасности и др. Самое важное место имеет техническое оснащение гостиницы (водопровод, вентиляция, кондиционирование, теле- и радиосвязь, Интернет доступ, кухня, тренажерный зал и др.) На примере курортной гостиницы которая расположена в жарком климате, крайне обязателен кондиционер.

Также в гостиницах существуют различные службы, множество сотрудников, все они выполняют определенную деятельность, направленную на удовлетворение потребностей клиентов во время из проживания в гостинице. Ниже будут рассмотрены основные элементы и детали работы современной гостиницы.

1. **Система управления гостиничным предприятием**

**1.1 Организационная структура предприятия**

Организационная структура предприятия (ОСП) характеризуется совокупностью рабочих мест, управленческих должностей и производственных подразделений, формами их взаимосвязей, обеспечивающих достижение стратегических целей.

В рамках ОСП выделяют структуры управления и производственную. Они закрепляются Уставом предприятия и документально оформляются специальными положениями о подразделениях и службах, должностными инструкциями всех уровней управления.

Организационная структура гостиницы зависит от её назначения, места нахождения, специфики гостей, категории и других факторов. Она является отражением обязанностей, возложенных на каждого работника.

Структура управления гостиницей, как правило, линейно-функциональная. Во главе организации стоит генеральный директор. В его подчинении находятся несколько функциональных руководителей, возглавляющих отдельные службы.

Организационная структура управления гостиничной корпорации может включать в свой состав следующие звенья:

* администрацию;
* управление развитием;
* управление корпоративными финансами;
* управление питанием;
* управление гостиничными финансами и технологией;
* управление персоналом;
* правовое управление;
* управление маркетингом;
* управление гостиничными номерами;
* управление материально – техническим обеспечением.

Организационная структура гостиницы состоит из административной, сервисных, функциональных (не сервисных) и вспомогательных служб.

Административная служба осуществляет общее руководство. Функциональные службы входят в состав предприятий любых видов экономической деятельности и обеспечивают их работу в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сервисные службы оказывают услуги. Вспомогательные службы обеспечивают процесс оказания услуг.

В административную службу при генеральном директоре входят его заместители по различным направлениям деятельности, секретарь – референт.

К функциональным службам относят службы безопасности, продаж и маркетинга, управления персоналом, финансовую, системных администраторов.

**1.2 Организация труда в гостинице**

Для поддержания производственного процесса на стабильном уровне проводят мероприятия связанные с оснащением, планировкой и обслуживанием рабочих мест.

Рабочим местом называют часть производственного пространства со всем расположенным основным и вспомогательным техническим оборудованием, инвентарём, инструментом, мебелью и специальными приспособлениями, необходимыми для производства определённого вида работ.

В оснащение рабочего места входит технологическое и вспомогательное оборудование, оснастка, средства связи и сигнализации, охраны труда и техники безопасности.

Условия труда зависят от совокупности факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника. Для того, чтобы рабочие места соответствовали общепринятым стандартам, организуются аттестации этих мест в соответствии с нормативными документами.

Результаты такой аттестации используются в целях планирования и проведения мероприятий по охране труда.

В гостиницах, как правило, используется повременная оплата труда. При этом заработная плата рабочего или служащего зависит от квалификации и количества отработанного времени. Такая оплата труда применяется в тех случаях, когда труд работника невозможно нормировать или выполняемые работы не поддаются учёту.

Работникам, труд которых оплачивается повременно, устанавливаются:

* должностной оклад – размер заработной платы за полностью отработанный месяц;
* тарифная ставка – размер заработной платы за единицу времени.

Режим работы гостиниц – круглосуточный, на многих рабочих местах, связанных с оказанием услуг, сотрудники должны находиться постоянно. Это администраторы, кассиры, портье, лифтеры, швейцары, подносчики багажа, сотрудники службы безопасности, водители и др. Они работают по графику и не имеют права оставлять рабочее место до прихода сменяющего сотрудника. Все сотрудники, работающие по графику, ведут журнал передачи смены, в который заносят также распоряжения непосредственных руководителей по оперативным вопросам управления, случаи нештатных ситуаций.

График составляется на каждый календарный месяц и доводится до исполнителей за две недели до начала следующего месяца. Рабочая смена может составлять от 8 до 24 ч. Круглосуточная работа утверждается только по ходатайству профсоюзного комитета гостиницы.

Обеденный перерыв работающих по графику устанавливается исходя из потребностей гостиницы. Ежегодный оплачиваемый отпуск предоставляется в соответствии с графиком, который составляет непосредственный руководитель. График согласовывается в службе управления персоналом и утверждается генеральным директором гостиницы.

**1.3 Управление персоналом**

Структура службы управления персоналом зависит от многих факторов и условий, в том числе от ситуации, сложившейся на рынке труда.

В функции службы управления персоналом входит:

* ведение первичной документации по учету труда и его оплаты;
* анализ состава и использования трудовых ресурсов;
* контроль и оценка деятельности персонала;
* отбор и расстановка персонала на рабочих местах в соответствии со специализацией и уровнем квалификации персонала;
* набор персонала;
* создание системы мотивации и стимулирования персонала;
* повышение квалификации персонала;

**1.4 Стандарты организации**

Стандарты гостиничного обслуживания должны разрабатываться с учетом потребностей основного контингента проживающих и учитывать специфику деятельности конкретного гостиничного предприятия. Стандарты гостиницы разрабатываются ее сотрудниками с привлечением сторонних специалистов, в том числе из консалтинговых компаний. Стандарты особенно важны, если гостиница претендует на вход в международную или национальную гостиничную цепь.

Стандарты включают информацию о гостинице и её организационной структуре, правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и техники безопасности. Стандарты обслуживания содержат также правила служебного этикета, т.е. поведение персонала на рабочих местах.

Персонал гостиницы должен создавать атмосферу гостеприимства Персонал постоянно находится в процессе коммуникации с клиентами, друг с другом, руководителями, представителями различных организаций. Персонал обязан знать и соблюдать этикет, как правила поведения, принятые в обществе.

Персонал гостиницы обязан строго соблюдать правила личной гигиены, чистоту одежды. Общество предъявляет достаточно жесткие требования к внешнему виду человека. Хороший внешний вид сотрудников создает положительную оценку о гостинице.

В гостиницах есть правила, которые должны соблюдаться беспрекословно. Уборка должна проводиться только в отсутствии гостя, а ву случае болезни гостя уборка проводиться с его разрешения. Персонал должен пользоваться служебным лифтом.

Важную роль в гостиничной деятельности играют личностные качества сотрудников. Они обязаны соблюдать рабочее место в чистоте и порядке.

Форменная одежда персонала разрабатывается специально для различных категорий работников, носят её только на работе и она является собственностью гостиницы. Администрация гостиницы должна обеспечит хранение, правильный учет использования форменной одежды, а также её стирку, чистку и ремонт. Если форменная одежда пришла в негодность до истечения установленного срока , необходимо составить акт о её непригодности с указанием причин преждевременного износа. Акт подписывают генеральный директор, главный бухгалтер и сам сотрудник. Форменная одежда должна быть чистой, хорошо отутюженной, подобранной по фигуре, обувь – начищена. Если персонал встречающий и обслуживающий гостей, находится на рабочих местах без форменной одежды, это считается нарушением трудовой дисциплины. Для персонала гостиниц категории две – пять звезд форменная одежда со служебными значками является обязательной.

**2. Организация приема и размещения гостей**

**2.1 Службы приема и размещения**

Структура, численный состав персонала службы приема и размещения зависят от специфики гостиницы. Эта службы размещается в вестибюле гостиницы и подразделяется на службы обслуживания, приема, бронирования, телефонную.

Работники, обеспечивающие приём гостей располагаются за специально оборудованной стойкой. В выделенных помещениях находятся отдел бронирования и его менеджер, телефонная служба. До заезда гостей служба приема и размещения получает заявки на бронирование и в соответствии с ними распределяет номера. Работники этой службы встречают гостей, выполняют необходимые формальности, от их действий во многом зависит первое впечатление о гостинице.

Режим работы гостиницы – круглосуточный, поэтому сотрудники службы приема и размещения работают по графику.

**2.2 Порядок проживания в гостинице**

Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем. В напечатанном виде он должен находиться на информационном стенде в вестибюле и быть в каждом гостиничном номере. Там изложены основные обязанности гостиницы по отношению к клиенту, какие документы необходимо иметь при себе для размещения в гостинице, время когда может быть внесена плата за проживание, доступные формы оплаты (наличные, безналичные), правила пожарной безопасности, гарантии по сохранности личных вещей гостей и т.д.

**2.3 Въезд и выезд гостей**

При предъявлении Карты гостя сотрудник службы приема или сотрудник на этаже выдает гостю ключи от номера. Они ведут журнал регистрации проживающих на этаже и ведомость учета номерного фонда, при выезде гостя делают запись в списке лиц, выбывших из гостиницы.

Дежурный администратор вносит запись о выезде гостя в Карту учета движения номерного фонда и анкету. Сотрудники службы приема сверяют список выбивших из гостиницы с этой картой.

К отчетным документам службы приема и размещения относят Карту учета движения номерного фонда, список выбывших из гостиницы, список свободных номеров, расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету, счета, кассовые отчеты. Эти документы передают в бухгалтерию предприятия. Карта учета движения номерного фонда – основной документ, с которым работает дежурный администратор. Ее составляют ежедневно на каждый этаж. В 24.00 закрывают предыдущую карту и открывают новую, в которую администратор из предыдущей карты выписывает свободные номера по мере их освобождения. Одноместный номер вписывают один раз, двухместный – два раза и т.д. Затем вписывают тариф номера, дату и время его освобождения. По мере заполнения номеров в течении текущих суток администратор делает записи в правой части карты: вписывает Ф.И.О. гостя, время занятия номера. По мере освобождения номеров заполняют левую часть карты. Отчет о наполняемости номерного фонда составляет дежурный администратор (ночной аудитор) за сутки, декаду, месяц. Коэффициент использования номерного фонда за каждые календарные сутки и деления на общее число дней получают средний коэффициент использования номерного фонда за месяц. Эти данные позволяют администрации гостиницы принимать оперативные решения по управлению номерным фондом, рассчитывать премию персоналу гостиницы.

**3. Технология и организация обслуживания номерного фонда**

**3.1 Услуги и уборочные работы**

Служба номерного фонда предоставляет основные, дополнительные и сопутствующие услуги. В ее состав входят руководитель, заведующие этажами, дежурные по этажу (администраторы), старшие горничные, горничные, специалисты по комплексной уборке служебных и общественных помещений. В состав службы могут входить сотрудники, чьей обязанностью является поддержание порядка и чистоты на территории гостиницы.

Службы номерного фонда тесно взаимодействует со службами главного инженера и приема и размещения.

К жилым помещениям относят номера, к общественным – вестибюль, холлы, коридоры, переходы, места предоставления дополнительных услуг, санитарные объекты общего пользования; к служебным – зоны обслуживания и переходы между ними, кабинеты; к подсобным – различные мастерские, кладовые, к складским – склады; к бытовым – гардеробы, душевые, санузлы, комнаты обслуживающего персонала; к техническим – котельную, бойлерную, вентиляционную шахту и др.

Уборочные работы подразделяются по видам (сухая и влажная уборка, уборка с помощью специального оборудования) и назначению убираемых помещений. Уборка номеров бывает генеральная, ежедневная, промежуточная, вечерняя подготовка номера после выезда клиентов.

Генеральная уборка проводится один раз в 7-10 дней. Моют стены, отопительные приборы, двери, окна. Тщательно обрабатывают пылесосом мебель, пол, ковровые покрытия. После окончания уборки проверяют исправность всех технических устройств.

Ежедневная текущая уборка проводится в отсутствии гостя и включает обязательную заправку постелей. Смена постельного белья и полотенец проводится по нормам, которые зависят от категории гостиницы.

Промежуточная уборка производится в четырех – и пятизвездочных гостиницах, включает заправку кровати, уборку санузла, замену пепельницы на чистую, контроль за состоянием жилого номера в течение дня.

Вечерняя подготовка номера в таких же гостиницах включает подготовку номера к ночному отдыху постояльцев: включается ночное освещение, ставится карточка с пожеланиями спокойных снов, прогнозов погоды на завтра, взбиваются подушки, откидывается угол одеяла.

Уборка после выезда проводится после освобождения номера с обязательной сменой постельного белья.

Уборку номеров в гостинице проводят горничные остальных помещений – уборщики общественных и служебных помещений с помощью специального оборудования, уборочных материалов и инвентаря.

К уборочным материалам относят чистящие и моющие средства; инвентарю – емкости для воды, щетки, салфетки; оборудованию – пылесосы, поломоечные машины, специализированные тележки горничных. Тележку имеет каждая горничная, обслуживающая от 12 до 14 номеров в день.

На этаже находятся специальные помещения для хранения уборочных средств. В конце смены горничные приводят все средства уборки в порядок и убирают в отведенное для их хранения место.

В гостинице установлена следующая последовательность уборочных операций: подготовка к уборке, уборка постели, удаление пыли, обработка пылесосом ковровых покрытий, влажная уборка пола, ванных комнат, вынос использованного белья в бельевую, мусора, проверка рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования, контроль состояния мини – бара, наличия возобновляемых материалов для клиентов.

Уборка ванной комнаты начинается со стен, затем чистят полочку и раковину. Раковины моют с внутренней и внешней стороны, обращая внимание на чистоту сифона. Затем моют ванну. Следует следить за сливом воды из ванны, проверять действие водоразборной арматуры. Все хромированные детали душа и трубы протирают сухой тряпкой. Стены, раковину, ванну промывают дезинфицирующими растворами и вытирают насухо. Унитазы моют сначала горячей, затем холодной водой с применением чистящих и дезинфицирующих средств. Проверяется сливной бачок. Затем моют пол в санузле. В последнюю очередь горничная убирает прихожую.

Покидая номер, горничная обязана отключить электроприборы, выключить свет, закрыть номер на ключ.

В случае болезни гостя в номере проводят нестандартную уборку, при строгом соблюдении постельного режима и только с его разрешения.

В процессе уборки могут возникнуть нестандартные ситуации, например, если гость вернулся в номер. Тогда горничная выясняет у гостя, продолжать ли ей уборку или отложить ее. При продолжении уборки следует предложить гостю подождать в гостиной или холле. Если разрешения на уборку не последует, нужно незамедлительно собрать уборочные средства, выйти из номера и завершить уборку в другое время.

Для организации и выполнения работ по поддержанию чистоты и порядка на гостиничной территории формируют мини-бригады, устанавливают им нормы, ведут ежедневный контроль качества уборки. Основная работа уборщиков по комплексной уборке прилегающей территории проходит в ранние утренние часы с применением уборочного инвентаря и специального технологического оборудования. В гостиницах работаю инженеры садово-паркового и ландшафтного строительства, которые проектируют и благоустраивают гостиничную территорию.

**3.2 Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала**

Руководитель службы номерного фонда несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и общественных, административно – хозяйственных (служебных, подсобных, технических, складских, бытовых) помещениях. Он обязан знать нормативные документы, прейскуранты цен на проживание и другие услуги, расположение приборов электроснабжения, средств пожаротушения и уметь ими пользоваться, правила охраны труда.

Руководитель службы номерного фонда является материально ответственным лицом ведет инвентаризационные ведомости, карточки складского учета, отвечает за использование, хранение, учет белья на этажах, при нанесении ущерба имуществу гостиницы составляет акты о порче имущества. Руководитель также обязан:

Следить за техническим состоянием номеров, своевременно в случае возникновения каких либо неполадок сообщать о них в службы главного инженера, приема и размещения.

Планировать и распределять объем работ, уборочные площади,

Участвовать в урегулировании претензий (жалоб) клиентов, вести учет потерянных и забытых гостями вещей.

Составлять графики выхода на работу персонала службы, следить за своевременным приходом и уходом с работы, присутствием на рабочих местах всех сотрудников.

Вести табель учета рабочего времени, по которому начисляется заработная плата.

Совместно с руководителем службы управления персоналом составлять графики отпусков.

Планировать обучение и переобучение персонала, проводить практические занятия по использованию нового оборудования и др.

Своевременно выписывать требования на склад для получения или замены оборудования, чистящих и моющих средств.

Следить за эстетическим видом всех помещений гостиницы и ее территории, состоянием мебели, инвентаря.

Работа горничных, сотрудников бельевых складов, уборщиков служебных и общих помещений, дежурных по этажу организуется по графику или предполагает восьмичасовой рабочий день с двумя выходными в неделю.

Работа может быть организованна в индивидуальной или бригадной формах. За горничными могут быть закреплены определенные номера, за уборщиками – уборочные площади.

Горничная убирает прежде всего забронированные номера, потом номера, где живут гости, и затем освободившиеся номера.

Информация о свободных и занятых номерах поступает горничной от администратора этажа или руководителя службы номерного фонда.

**3.3 Оказание медицинской помощи**

Эти услуги предоставляется в гостинице бесплатно. Аптечка имеется на каждом жилом этаже и других объектах обслуживания. В ассортимент медикаментов входят жаропонижающие, сердечно – сосудистые, антисептики, перевязочные материалы (бинты), желудочно-кишечные средства, нашатырный спирт, настойка валерианы.

От персонала требуется соблюдение нормативов времени процедур действий при вызове врача, скорой помощи, служб МЧС.

Наиболее распространенными несчастными случаями бывают травмы, ожоги, раны, обморожения, отравления.

Гостиницы большой вместимости и высокого класса, как правило имеют медицинские кабинеты. Медперсонал оказывает необходимую медицинскую помощь как клиентам, так и персоналу предприятия, контролирует санитарно-эпидемиологическое состояние гостиницы.

Гостиницы могут предлагать дополнительные услуги стоматологических кабинетов, добровольного медицинского страхования по договорам со страховыми компаниями.

**3.4 Платные дополнительные услуги**

Современные гостиницы могут предлагать ассортимент различных услуг для разных категорий гостей.

Платные дополнительные услуги подразделяются на:

* коммунально-бытовые (стирка, химчистка, глажение и мелкий ремонт одежды, чистка и ремонт обуви, часов, чемоданов, снаряжения, хранения багажа и ценностей в индивидуальных сейфах.
* Посреднические (бронированные мест в ресторанах, билетов на различные виды транспорта, вызов такси, заказ билетов в театры, кинотеатры и др.)
* Автосервисные (автостоянка, гараж, мелкий ремонт транспортных средств)
* Медицинские, почтовые, бизнес - услуги и т.д.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать присвоенной её категории.

Гостиницы, производящие самостоятельно дополнительные услуги, соответственно располагают многочисленным и разнообразным по профессиям персоналом.

Дополнительные услуги делятся на платные и бесплатные, к последним относят предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды и столовых приборов; побудку в назначенное время; вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставку в номер корреспонденции.

**3.5 Экскурсионные услуги**

Четырех – и пятизвездочные гостиницы предоставляют экскурсии и услуги гидов-переводчиков. Экскурсия может быть предложена и непосредственно гостиницей с оплатой на месте. Зачастую через гостиницу экскурсионные услуги оказывают туристские фирмы, заключившие соответствующие договоры. Владельцы гостиницы могут открыть или приобрести собственную туристскую фирму.

Разработка туристского маршрута требует достаточно высокой квалификации и является элементом технологии туристского обслуживания. Такую работу регулирует ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

Проектирование туристской услуги осуществляется в определенной последовательности: установление ее нормируемых характеристик, технологии обслуживания туристов; разработка документации; определение методов контроля качества; анализ проекта; представление проекта на утверждение.

Проект должен содержать конкретные требования по обеспечению безопасности, минимизации рисков для туристов и их имущества, обслуживающего персонала и окружающей среды.

П содержанию услуги бывают обзорные и тематические; по тематике –природоведческие, экологические, литературные и др. по составу – индивидуальные и групповые; по месту проведения – городские и загородные; по способу передвижения – пешеходные и транспортные; по продолжительности – от нескольких часов до суток.

**3.6 Бизнес-центры и конференц-залы**

Бизнес-центры обязательны в четырех- и пятизвездочных гостиницах. Бизнес-центры предоставляют следующие услуги: машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика, посыльного, предоставляют в пользование компьютеры, электронные средства связи, видео- и аудио оборудование.

Персонал бизнес-центра организует деловые переговоры, совещания, семинары, банкеты, презентации, юбилеи.

Один из составных элементов гостиничного бизнеса – конгрессный и выставочный. Гостиницы предлагают площади для проведения широкомасштабных деловых мероприятий и выставок.

Крупные конгресс-центры имеют в своем составе несколько структурных подразделений, которыми руководят исполнительные директора по коммерции и маркетингу, обслуживанию мероприятий.

Современный конференц-зал – это сложный технический комплекс, который объединяет разнообразные технологические системы, позволяющие проводить деловые мероприятия.

В некоторых высококлассных гостиницах создаются ситуационные центры, оборудование которых позволяет структурировать и анализировать большой объем различной информации с минимальными затратами времени. Здесь можно смоделировать варианты развития событий, продумать последствия действий заранее, до наступления кризисной ситуации.

В ситуационном центре решают следующие задачи:

* Мониторинг состояния объекта управления, прогнозирование развития ситуации на основе анализа поступающей информации;
* Моделирование последствий управленческих решений на базе использования информационно-аналитических систем.
* Экспертную оценку принимаемых решений и их оптимизацию.
* Управление в кризисной ситуации.

**3.7 Транспортные услуги гостиницы**

Организация - переводчик обязана предоставить услуги по перевозке любому обратившемуся к ней гражданину. Цена услуг должна быть одинакова для всех. Скидки и льготы устанавливаются не для конкретных граждан, а для определенных категорий потребителей.

Гостиницы предоставляют следующие виды транспортных услуг:

* Организация встречи т проводов в аэропорту, на вокзале и др. – четырех- и пятизвездочные гостиницы;
* Вызов такси – трех-, четырех -, пятизвездочные гостиницы;
* Аренду (прокат) автомашины гостиницы – четырех- и пятизвездочные гостиницы;
* Парковку (персоналом гостиницы) и подачу из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя – пятизвездочные гостиницы;
* Бронирование или продажу билетов на различные виды транспорта- четырех- и пятизвездочные гостиницы.

Названные услуги предоставляются как автотранспортом гостиницы, так и арендуемым в автотранспортном предприятии.

Гаражная служба чаще всего имеется в гостиницах, расположенных в центре города, где места для парковки в дефиците. Ее работник встречает подъезжающих на автомобилях гостей, открывает дверь автомобиля, помогает выгрузить и разместить багаж на тележке, отвечает за безопасность транспортного средства.

Услуги по вызову такси могут оказывать дежурные администраторы, информаторы, сотрудники сервис-бюро, консьержки.

Бронированием билетов на различные виды транспорта занимается персонал службы приема или бюро обслуживания, некоторые гостиницы организуют офисы предварительной продажи билетов или предоставляют возможность аренды помещений вестибюльной группы представительствам авиакомпаний.

гостиница гость прием обслуживание

**4. Организация питания в гостиницах**

**4.1 Классификация предприятий питания**

Предприятия питания должны быть спроектированы и оборудованы согласно действующим стандартам, техническим требованиям, санитарным нормам, правилам пожарной безопасности и другим нормативным документам.

Существуют пять видов предприятий питания – ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная. Рестораны и бары по качеству обслуживания имеют три класса: люкс, высший и первый. Рестораны различают по ассортименту реализуемой продукции, например: рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран. А также и по месту расположения, например: в гостиницах, в поездах дальнего следования, на теплоходах.

Кафе различают по ассортименту: кафе-мороженое, кофе-кондитерское, кофе-молочное.

Закусочные бывают общего типа и специализированные: сосисочная, пельменная, блинная, пирожковая, шашлычная, чайная, гамбургерная и т.д.

Рестораны, кафе, бары сочетают производство, реализацию и организацию потребления с отдыхом и развлечением потребителей.

Предприятия питания в гостиницах предоставляют возможность выбора одноразового (завтрак), двухразового, трехразового питания в трех-, четырех-, пятизвездочных гостиницах.

В пятизвездочных гостиницах предусмотрено круглосуточное предоставление услуг питания.

Основным документом предприятия питания является меню. Различают следующие его виды: меню дневного рациона, со свободным выбором порционных и дежурных блюд, комплексных обедов, специальных видов обслуживания. Меню подписывает директор (руководитель) предприятия или заведующий производством и бухгалтер.

Включенные в меню блюда должны быть в реализации на протяжении всего рабочего дня. Фирменные и порционные блюда в общем меню выделяются в особый раздел.

Менеджер (руководитель) службы питания:

* Организует, планирует ее работу, руководит работниками, контролирует закупки продуктов и напитков, их получение, хранение, выдачу, управление хозяйством, приготовление блюд, их подачу;
* Обеспечивает максимальный доход от продажи блюд и напитков путем оптимального составления меню, стимулирование сбыта, контроля за уровнем издержек;
* Осуществляет контроль за работой заведующего производством, шеф-повара, заведующих всех точек питания, бухгалтерии службы, заведующего складом;
* Поддерживает контакты с руководителями других служб гостиницы, а также со сторонними организациями.

**4.2 Обслуживание в залах ресторанов и номерах**

Обслуживание посетителей в ресторане включает их встречу, размещение, прием заказа, его выполнение, уборку и замену использованной посуды и приборов, расчет. Основная задача метрдотеля (администратора зала) – вежливо встретить посетителей, обеспечить комфортную обстановку, вкусный обед или ужин, музыку, возможность развлечься.

Метрдотель проверяет техническое состояние помещений: торговых залов, вестибюля, гардероба, туалетных комнат. Обращает внимание на качество уборки, чистоту и исправность мебели, оборудования, принимает меры по устранению обнаруженных недостатков и неисправностей.

В течение рабочего дня метрдотель следит за соблюдением правил подачи блюд, напитков, использованием посуды, культурой обслуживания, правильностью расчетов с клиентами, т.е. за качеством предоставляемых услуг.

При подготовке и проведении приемов и банкетов метрдотель непосредственно руководит обслуживанием, согласовывает с лицами, устраивающими банкет или ответственными за его проведение, организационные вопросы. Он обязан заранее получить от заказчика официального банкета план размещения гостей за столами. Проведение банкета оформляется договором. Заказы на обслуживание банкетов может принимать руководитель службы. Метрдотель участвует в составлении меню для групп туристов, питающихся в ресторане, учитывает их национальные вкусы, пожелания, руководит официантами.

Официант обязан знать технику обслуживания и кулинарную характеристику блюд, правила сервировки стола, назначении посуды и приборов.

Все работники предприятий питания в обязательном порядке регулярно (один раз в 3 месяца) проходят медицинский осмотр, результаты которого оформляются в медицинской книжке.

Сервировка стола должно соответствовать виду обслуживания – завтрак, обед, ужин, меню – подаваемым закускам, блюдам и напиткам, быть эстетичной, т.е. сочетаться с формой стола, цветом скатерти и салфеток и общим интерьером зала, отражать национальную особенность и тематическую направленность ресторана. Стандарты обслуживания в номерах предполагают последовательное осуществление следующих действий: оформление заказа, подготовку необходимой посуды, приборов, составление и передачу заказа на кухню, доставку предметов сервировки в номер, подачу блюд и напитков в закрытой посуде. Их доставляют на специальных тележках или подносах. Официант оговаривает с гостями время оплаты по счету и уборки использованной посуды.

**5. Вспомогательные службы гостиницы**

**5.1 Инженерно-техническая служба**

Инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей подчинена главному инженеру. В зависимости от масштабов производства состав и функции инженерной службы могут быть различными. В больших гостиницах она состоит из нескольких специализированных групп – электрооборудования и связи, механиков, ремонтная и др. Эти группы выполняют различные функции. В инженерную службу могут входить: электрик, мастер машинного оборудования в котельной, механик климатических устройств, сантехник, столяр, маляр, обойщик, декоратор и др.

Главный инженер определяет техническую политику и направление технического развития гостиничного предприятия в условиях рыночной экономики, пути реконструкции и технического переоснащения, уровень специализации в предоставлении услуг на перспективу.

Также он выполняет следующие функции:

* Планирует работу службы;
* Организует контроль состояния здания и его технического оборудования;
* Организует проведение различных видов ремонтных работ;
* Контролирует качество выполнения работ;
* Составляет табель и графики выхода на работу персонала, графики отпусков, должностные инструкции, инструкции по технике безопасности и другие документы;
* Заключает договоры с контролирующими и обслуживающими организациями;
* Контролирует ведение, хранение различных документов, актов проверок, инструкций по эксплуатации оборудования.

В службу главного инженера может входить системный администратор, который следит за правильной эксплуатацией технического оборудования и специализированных программ. В больших гостиницах автоматизированная служба управления гостиницей может выделяться в отдельное подразделение.

**5.2 Охрана труда**

Целью охраны труда является сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, как этого требует Трудовой кодекс Российской Федерации (ТК РФ).

Общее руководство соблюдением правил охраны и безопасности труда осуществляет генеральной директор, а организационно – техническую работу проводит главный инженер. Ответственность за организацию и соблюдение мер охраны труда несут руководители служб, на которых возлагается:

* Создание безопасных условий труда, предупреждение причин производственного травматизма и заболеваемости;
* Проведение инструктажей на рабочих местах и обучение безопасным методам работы;
* Обеспечение надзора за исправным состоянием оборудования, механизмов, инвентаря, ограждающих устройств, опасных мест, подсобных и санитарно – бытовых помещений;
* Обеспечение правильной эксплуатации и эффективной работы вентиляционных устройств, кондиционеров, нормального освещения помещений и рабочих мест;
* Разработка инструкций по технике безопасности с учетом специфики рабочих мест; обеспечение порядка на рабочих местах; соблюдение работниками правил, инструкций, приказов и указаний по охране труда.

С каждым новым работником главный инженер проводит вводный инструктаж по технике безопасности. Затем на рабочем месте проводит первичный инструктаж руководитель службы. Лица не прошедшие инструктаж к работе не допускаются. Повторные инструктажи проводятся со всеми категориями работников один раз в три месяца. Если работник привлекается к работам, не входящим в основные его обязанности, он должен пройти специальный инструктаж. С работниками, нарушившими правила, нормы и инструкции по техники безопасности, проводят внеплановые инструктажи.

Инструкция по технике безопасности определяет порядок и условия безопасного и безвредного выполнения работником возложенных на него обязанностей. Такая инструкция составляется отдельно для каждой профессии с учетом разновидности оборудования и технологических операций, возложенных на работника, с учетом действующего законодательства по охране труда.

Отдельные требования могут быть изложены в запретительной форме. В инструкцию включаются только те требования, которые могут быть выполнены работником. Положения инструкции располагаются последовательно в соответствии с установленным процессом работы.

Инструкция в основном состоит из четырех разделов: общие положения, содержание рабочего места, защитные приспособления и одежда, меры по защите от опасностей и вредностей. В инструкции должны быть перечислены конкретные меры, направленные на предотвращение травмирования и заболеваний работников, с указанием на безопасные приемы выполняемой работы.

Охрана труда включает соблюдение санитарных нормативов, предельно допустимых уровней различных физических факторов, вызывающих преждевременное утомление и снижающих работоспособность. Существуют физическая и умственная формы трудовой деятельности. Физический труд характеризуется низкой производительностью, необходимостью высокого напряжения физических сил и потребностью в длительном отдыхе. Умственный труд характеризуется переработкой большого объема информации, мобилизацией памяти, внимания, стрессовыми ситуациями, снижением двигательной активности, повышением эмоционального напряжения.

Время начала и окончания работы определяются правилами внутреннего трудового распорядка предприятия, должностными инструкциями. Оплата труда должна соответствовать его сложности и качеству, выполняемой работы. Социальные гарантии включают очередной отпуск, оплату больничных листов, выплату гарантированных пособий, медицинское и пенсионное страхование, различные льготы.

**5.3 Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство**

В состав службы снабжения и складирования входят: руководитель, работники складов, экспедиторы, снабженцы, грузчики. К основным функциям службы относят:

* Классификацию и индексацию товарно – материальных ценностей (ТМЦ);
* Организацию материально – технического снабжения;
* Нормирование расходов и запасов ТМЦ;
* Организацию системы складирования;
* Организацию системы учета ТМЦ.

Работники службы снабжения изучают и учитывают спрос и предложение на все потребляемые гостиницей материальные ресурсы, уровень и изменение цен на них и услуги посреднических организаций, выбирают наиболее экономичную форму товаро – движения, оптимизируют запасы, снижают транспортно – заготовительные и складские расходы. Материально – техническое снабжение гостиницы предназначено:

* Для обеспечения непрерывной работы предприятия;
* Внедрения новых технологий, автоматизации, механизации, расширение ассортимента дополнительных услуг;
* Повышения уровня обслуживания путем закупки товаров высокого качества;
* Повышение производительности труда;
* Экономии материальных ресурсов.

Службы снабжения и складирования гостиницы поддерживает тесную взаимосвязь с бухгалтерией, совместно разрабатывая планы материально – технического обеспечения предприятия. Службы обеспечивает подготовку заключения договоров с поставщиками, согласование условий и сроки поставок, изучает возможность и целесообразность прямых долгосрочных хозяйственных связей по поставкам материально-технических и продовольственных товаров.

Гостиница имеет склады для хранения строительных материалов; моющих и чистящих средств; постельных принадлежностей и белья; ресторанного текстиля; товаров, предназначенных для реализации в мелкую розницу в помещении гостиницы; санитарно-технического оборудования; мебели; предметов электробытового назначения. Учет ТМЦ ведется по специальным карточкам, инвентаризационным ведомостям, проходит постоянная сверка фактических и документальных данных службы с данными бухгалтерии.

Для обеспечения нормального функционирования гостиницы, бесперебойного предоставления мест и полноценного отдыха клиентов необходима рациональная организация бельевого хозяйства.

Все помещения, где находится чистое или грязное белье, должны быть окрашены масляной краской или облицованы плиткой. Полы в бельевой покрывают линолеумом. Комплекты дополнительных постельных принадлежностей (подушек, одеял) хранятся в специальных шкафах.

При приеме и выдаче белья одним и тем же сотрудником предусматривается наличие двух разных комплектов спецодежды – для чистого и грязного белья. После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить спецодежду. Ежедневно грязное белье с этажей сдается в центральную бельевую, помещения которой ежедневно убираются с применением дезинфицирующих растворов.

В служебных помещениях не должны находится посторонние вещи и предметы. На белье должны быть метка или логотип гостиницы. Новое белье со склада передается в бельевую по накладной после его маркировки. Передачи белья на этажи, минуя центральную бельевую, запрещается. Получение белья из центральной бельевой на этажи осуществляется в обмен на грязное. В гостинице утверждается график сдачи использованного белья этажами в центральную бельевую и получения чистого белья. Обмен производится в течении всего рабочего времени с записью в журнале. Использованное белье хранится на этаже в отельном помещении. Администратор этажа в обмен на использованное белье получает подготовленное чистое. В случае обнаружения рваного или плохо выстиранного белья его обменивают в центральной бельевой.

Бельевая должна быть оборудована сигнализацией, иметь исправный лифт для раздачи белья на этажи, швейные машины. В комнатах для хранения чистого белья устанавливаются шкафы или стеллажи, полкт которых покрываются клеенкой или пластиком. В помещении для грязного белья устанавливают сортировочные ящики и раковины с горячей и холодной водой. Здесь гостиничное белье собирается, сортируется, взвешивается, раскладывается в корзины и отправляется в прачечную для обработки. Грязную униформу персонал возвращает на склад форменной одежды, где она обменивается на чистую. Столовое белье доставляется в прачечную в корзинах или по бельепроводу.

Некоторые гостиницы оборудуют собственные прачечные со специально обученным персоналом, другие заключают договоры на стирку белья с предприятиями бытового обслуживания, расположенными вне гостиницы. В последнем случае стирка белья производится по графику в соответствии с договором.

**5.4 Работа прачечной и химчистки**

В организационной структуре гостинице прачечная и химчистка находятся, как правило, в составе службы номерного фонда или административно – хозяйственной службы. Сотрудники прачечной, химчистки выполняют следующие виды работ: стирка и глажение постельного белья, полотенец, портьер, ресторанного текстиля, специальной и форменной одежды персонала, стирку, глажение и химчистку мужской и женской одежды гостей.

Организация работы требует строгого соблюдения технологических процессов. Особые требования предъявляются к помещениям и их составу, технологическому оборудованию. В современных прачечных используют компьютеризированные стиральные машины, которые позволяют применять различные программы стирки с заданными свойствами.

Руководитель прачечной и химчистки ведет необходимую документацию, следит за исправностью машин и оборудования, отвечает за организацию работы, расход материалов, нормальное обеспечение всего рабочего процесса.

**6. Организация работы функциональных служб гостиницы**

**6.1 Служба маркетинга**

Главным приоритетом в предпринимательстве должно быть удовлетворение потребностей клиентов. Социальная концепция маркетинга предполагает, что производство товаров осуществляется без нанесения ущерба окружающей среде, а сами товары и услуги не наносят вред здоровью потребителей.

Маркетинговые отделы или службы, как правило, организуются по функциональному признаку, при этом во главе различных направлений маркетинга стоят специалисты по конкретным видам деятельности.

В гостиничных сетях чаще используются организация службы маркетинга по территориальному признаку, когда е сотрудники курируют определенные страны, регионы. В состав службы входят заместитель генерального директора по маркетингу, менеджеры по продажам, рекламе, связям с общественностью, коммуникациям с корпоративными клиентами. Так как организация систем сбыта является одной из функций маркетинга, службу может возглавлять коммерческий директор.

Маркетинг предполагает осуществление контроля над соответствием услуг гостиницы потребностям клиентов, на которых они рассчитаны. Так же в задачи входит – поиск новых групп клиентов. Характерными направлениями маркетинговой деятельности в туризме являются сегментирование рынка, комплексное обслуживание клиентов, стимулирование сбыта. Сегментирование рынка предусматривает разделение всего потенциального рынка на однородные области. Гостиничные предприятия создают свои стратегии обслуживания, чтобы соответствовать специфическим потребностям рынка, в котором они выбрали для себя определенный сегмент.

Сегментация гостиничного рынка традиционно опирается на следующие переменные показатели:

* Демографические (возраст, пол, доход, образовательный уровень);
* Поведенческие (частые, нечастые, редкие поездки);
* Ценовые (высокая, средняя, низкая цена комплекса услуг);
* Психографические (стиль жизни, поведения, требования к уровню комфорта).

Современные гостиницы стремятся предоставить клиентам комплексное обслуживание, т.е. широкий выбор услуг, которые клиенты могли бы пожелать. Это услуги разнообразных ресторанов и баров, развлекательных гостиничных центров, спортивных залов и фитнес – центров. Каждая дополнительная услуга вносит свой вклад в общую копилку доходов предприятия.

В гостиничном секторе все большее значение придается стимулированию сбыта. Гостиницы свободны в определении цен на свой продукт. Ранее существовала связь между разрядом гостиницы и ценами на услуги. В настоящий момент такой тесной взаимосвязи нет. Нельзя устанавливать уровни цен, но необходимо устанавливать правила применения цен.

**6.2 Система продаж. Туроператоры**

Реализация (продажа) гостиничных услуг - завершающий этап маркетинговой политики гостиничного предприятия. Каждая гостиница стремится создать эффективную систему продажи своих услуг – совокупность посреднических организаций и структур, участвующих в их продвижении и доведении до потребителя. Продажа гостиничных услуг может осуществляться по различным каналам сбыта: прямыми продажами, продажами через посредников, посредством международных и национальных компьютерных систем бронирования или принадлежащим крупным гостиничным сетям.

Прямые продажи осуществляют сотрудники отделов приема и бронирования, т.е. работники гостиницы продают гостиничные услуги индивидуальным клиентам, организациям, предприятиям, учреждениям, приобретающим их для своих сотрудников.

Для продажи услуги через посредников гостиница формирует каналы сбыта, которые организует рекламу услуг, накапливают информацию о конъюнктуре рынка и состоянии спроса, осуществляют продажи, разделают с гостиницей финансовый риск за реализацию гостиничных услуг. Посредниками являются организации, проводящие различные деловые мероприятия, выставки и конгрессы, зрелищные мероприятия, спортивные состязания и др. Заказчиками гостиничных услуг могут быть территориальные органы власти и управления, которые организуют приемы различных, в том числе и зарубежных делегаций. Услуги гостиниц – главная составляющая туристских путешествий, поэтому туроператоры также являются каналами сбыта для гостиниц.

**6.3 Связи с общественностью**

В конкурентной среде успех или неудача гостиницы зависят не только от качества товаров и услуг, но и от имиджа предприятия, который во многом зависит от связей с общественностью. Мероприятия управления (службы) общественных связей включают рекламу в средствах массовой информации (СМИ) на коммерческой и некоммерческой основе, пресс – конференции, презентации, брифинги, приемы, финансирование общественно полезных мероприятий.

В гостиницах высоких категорий организуют отдельную службу по связям с общественностью или в структуре службы маркетинга. Специалист по связям с общественностью может занимать должность помощника генерального директора. Работа службы по связям с гостями направлена на создание обстановки психологического комфорта, устранение всякого рода неудобств. Специалисты по связям с общественностью должны свободно владеть одним или несколькими иностранными языками, знать историю, культуру различных стран и народов, маркетинг, менеджмент, психологию, правила этикета.

**6.4 Финансовая служба**

Финансовая служба гостиницы управляет денежными потоками. Её деятельность направлена на повышение результативности гостиничного бизнеса. В отличие от бухгалтерской службы финансисты контролируют деятельность с точки зрения экономической прибыли, т.е. учета соотношения реальной прибыли и всех ресурсов, потраченных на её получение.

Одним из методов деятельности финансовой службы является бюджетирование, т.е. построение внутреннего экономического учета доходов и расходов по предприятию в целом и по подразделениям, что позволяет выявить реальный финансовый результат работы. На предприятии, кроме финансовой службы, работает бухгалтерское подразделение, которое структурно может входить в ее состав.

Все организации обязаны вести бухгалтерский учет. Ответственность за его ведение несет руководитель организации. За уклонение от бухгалтерского учета, искажение отчетности и несоблюдение сроков ее представления руководители и лица, отвечающие за постановку бухгалтерского учета, привлекаются к административной и уголовной ответственности.

В зависимости от организационно – правовой формы организации, объема учетной работы, степени механизации и автоматизации обработки экономической информации руководитель может:

* Создать бухгалтерскую службу как структурное подразделение, возглавляемое главным бухгалтером;
* Ввести в штат должность бухгалтера;
* Передать на договорных началах ведение бухгалтерского учета централизованной бухгалтерии, специализированной организации или бухгалтеру специалисту;
* Вести бухгалтерский учет лично.

Крупные компании, имеющие филиалы или дочерние организации, выделенные на самостоятельные балансы, обычно используют децентрализованную форму ведения бухгалтерского учета. Отдельные предприятия передают в бухгалтерию головной организации свои итоговые финансовые показатели в виде отчетности, а в бухгалтерии материнской компании ведется сводная консолидированная отчетность по всей компании с учетом результатов деятельности всех предприятий.

**Заключение**

В современном мире существуют огромное количество гостиниц и гостиничных цепей. Каждая из которых направляет свою деятельность на определенный контингент клиентов, это могут быть и бизнесмены, и любители горных лыж.

Любой человек, выбирающий себе гостиницу для временного проживания хочет, чтобы сервис, питание и личное отношение к нему самому, было на высоком уровне. Для этого управлению гостиницы необходимо проводить грамотную и рациональную управленческую, экономическую, внешнюю и внутреннюю политику. Постоянно направлять свои усилия на то, чтобы все от входа в гостиницу до подаваемых блюд на стол было на максимально высоком уровне.

Персонал должен быть обучен своему делу профессионально, также должен знать этику поведения с клиентами, уметь грамотно выходить из конфликтных ситуаций, если такие возникают. Все службы гостиницы должны работать слаженно, как единый организм и тогда клиент останется, доволен проживанию.

**Список используемой литературы.**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. М.: Издательский центр «Академия», 2009.

2. Новиков В.С. Менеджмент в туризме. – М.: ООО «Книгодел», 2006.

3.http://ru.wikipedia.org/wiki