СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4

Раздел I. Характеристика гостиницы 6

Раздел II. Организационная структура 10

Раздел III. Фирменный стиль 25

Список литературы: 33

ВВЕДЕНИЕ

**Индустрия гостеприимства –** это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующей и дружелюбием по отношению к гостям (словарь Уэбстера).

Важное место в индустрии занимает гостиничный бизнес, широкий и разнообразный характер которого охватывает и элементы, связанные с ним секторов индустрии, например питание, отдых и различения и др. соответственно гостиничный бизнес демонстрирует более широкую и разнообразную организационную структуру, чем другие секторы индустрии.

Предприятия индустрии гостеприимства имеют общие характеристики, которые определяют природу индустрии гостеприимства. А последняя формирует организационную структуру предприятия, определяет их управленческую политику и операции:

* Большое количество предприятий различных размеров и видов разбросаны по стране и миру;
* Многие предприятия работают круглосуточно и все дни недели;
* Цены фиксированы и высоки, предложение также фиксировано, но существует их сезонность колебания, зависящие от непредсказуемого спроса;
* Это индустрия и производства и обслуживания;
* Существует различные клиенты с различными потребностями и ожиданиями;
* Обслуживания направлено непосредственно к клиенту, а предлагаемый продукт имеет осязаемую и неосязаемую природу;
* Многие операции комбинированы, большинство из них производиться одновременно;
* Требуется высокий уровень координации и часто в очень сжатые сроки;
* От менеджеров требуется высокий профессионализм сноровка, особенно в вопросах управления;
* Помимо высококвалифицированного труда существует и много неквалифицированного труда;
* Большинство работ мало оплачиваемые;
* Персонал часто заставляют работать внеурочное время;
* Велика доля молодежного, женского и получасового труда;
* Много работников из других стран;
* Большая текучка внутри индустрии (между отраслями) и из нее.

Все это должен знать и уметь опытный менеджер. В своей курсовой работе я хочу показать модель управления гостиницы «Ирис». В первом раздели, мы рассмотрим характеристику, во втором - организационную систему гостиницы и третий раздел будет посвящен фирменному стилю.

Со времени своего основания в 1991 гостиница "Ирис" по праву считается одним из ведущих московских отелей международного класса. Расположенный на полпути между центром Москвы и аэропортом "Шереметьево", наш 6 - этажный отель имеет полный набор услуг, как для деловых путешественников, так и туристических групп. Каждый из 100 просторных номеров оборудован по самым современным международным стандартам и располагает кондиционером с автономным температурным контролем, международной телефонной и модемной связью, спутниковым телевидением и минибаром. К услугам гостей отеля ресторан, бар, оздоровительный центр с тренажерным залом, бассейном и саунами, многофункциональный бизнес-центр и 8 залов для конференций и банкетов, вмещающих до 300 гостей.

**РАЗДЕЛ I**

**Характеристика гостиницы.**

Наша Миссия - это максимум внимания каждому Гостю с тем, чтобы его пребывание у нас было приятным и по-домашнему комфортным.

***Визитная карточка.***

|  |  |
| --- | --- |
| Год основания: | 1991 |
| Категория: | 4 звезды |
| Предыдущие названия: | "Пульман Ирис" (1991-1995) и "Софитель Ирис" (1995-1999) |
| Количество номеров: | 100 том числе 15 номеров "люкс" и президентские апартаменты) |
| Количество этажей: | 6 |
| Количество конференц-залов: | 8 |
| Максимальная вместимость залов: | 300 человек |
| Общая площадь для выставок: | 2500 кв. м. |
| Количество апартаментов: | 34 |
| Расстояние от аэропорта Шереметьево-2: | 15 км |
| Расчетный час: | 12 часов |
| Гарантирование брони: | кредитная карта или депозит |
| Кредитные карты: | American Express, VISA, EuroCard/ MasterCard, Diners Club, JCB |
| Аннулирование брони: | до 18.00 местного времени в день приезда |
| Валюта: | рубли Российской Федерации |
| Местное время: | время по Гринвичу + 3 часа |
|  |  |
| ***Глобальные системы резервирования*** | |
| **Система** | **Код гостиницы** |
| Sabre | UI 25528 |
| Galileo/Apollo | UI 23846 |
| Amadeus | UI MOWPUL |
| Worldspan | UI PLMOW |
| Гостиница "Ирис" представлена в глобальных системах резервирования компанией Utell International | |

**Месторасположение.**

Из центра города следуйте по Дмитровскому шоссе до ответвления Коровинского шоссе в районе площади Туманяна. Поверните налево на Коровинское шоссе и следуйте прямо приблизительно 2 километра. Здание гостиницы будет находиться справа по ходу движения.

Из аэропорта "Шереметьево" следуйте в сторону Москвы по Ленинградскому шоссе. Сверните на Московскую кольцевую автодорогу (МКАД) в сторону Дмитровского шоссе. Двигайтесь прямо по МКАД приблизительно 3 километра до съезда на Ижорскую улицу и Коровинское шоссе. После поста ДПС сверните на перекрестке налево на Ижорскую улицу, затем направо на следующем перекрестке на Коровинское шоссе. Следуйте прямо примерно 3 километра. Гостиница будет находиться слева по ходу движения.

Гости отеля могут воспользоваться бесплатным автобусом, курсирующим между отелем и центром города каждый час с 7.30 утра до полуночи. Основные остановки в центре - перед ресторанами "Краб Хаус" (ул. Тверская, 6) и "Русское бистро" (ул. Тверская, 18Б). За справками о расписании движения автобуса просьба звонить в службу приема по телефонам +7 (095) 488-8000 или 933-0533.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оборудование номеров | | | |  | |
| Все номера отеля имеют следующее оборудование:   * Кондиционер с автономным контролем * Звуконепроницаемые стены и окна * Ванная и душ в номере * Одна кровать king-size или две раздельных кровати queen-size * Прямой доступ к электронной почте и сети Интернет * Прямая телефонная международная связь * Телевизор с дистанционным пультом управления и выходом на основные мировые каналы спутникового телевидения * Голосовая почта * Минибар * Фен * Круглосуточное обслуживание номеров * Платные развлекательные каналы   В номерах "люкс" гостям также предоставляются халаты и минеральная вода. |  | |  | |  | |
| Номера | | |
| К услугам гостей отеля 100 просторных и комфортабельных номеров, в том числе 15 номеров "люкс" и президенсткие апартаменты, причем два этажа отведены под номера для некурящих. К услугам деловых людей есть номера "люкс", оборудованные офисной мебелью, просторной "рабочей зоной", дополнительными портами для подключения компьютера и т.д. Для тех, кто путешествует с детьми, есть номера семейного типа со смежными комнатами. Наши номера превосходят по своим размерам комнаты большинства московских отелей и имеют следующую площадь (с учетом ванной комнаты):  Стандартные номера  30 кв. метров  Номера "люкс"  60 кв. метров (гостиная + спальня)  Президентские апартаменты  113 кв. метров (4 комнаты + кухня) | | |

|  |
| --- |
|  |
| Услуги  * Круглосуточный прием и размещение гостей * Многофункциональный бизнес-центр * Оздоровительный центр с тренажерным залом, бассейном, 2 саунами и солярием * Ресторан и бар * Салон красоты и парикмахерская * Сувенирный магазин и бутик * Бесплатные сейфы для ценностей в службе приема * Круглосуточная охрана * Визовая поддержка * Круглосуточный обмен валют и банкомат * Круглосуточное обслуживание номеров * Прачечная и химчистка * Стоматологическая помощь * Аренда автомобилей с водителем и прокат автомобилей Avis * Услуги экспресс-почты DHL * Бесплатные ежечасные автобусные трансферы в центр города и обратно * Большая бесплатная охраняемая автостоянка * 2 этажа для некурящих * Дартс, бильярд и снукер * Трансферы в аэропорты * Офисы в аренду * 44 апартамента квартирного типа для долгосрочного проживания. |

**РАЗДЕЛ II**

# Организационная структура

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей.

Сущность организационной структуры в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника.

Целью организационной структуры являются:

* Разделение труда;
* Определение задач и обязанностей работников;
* Определение ролей и взаимоотношений

Главной задачей организационной структуры гостиницы «Ирис» является установление взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, которое означает передачу полномочий и задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Для эффективной работы руководство должно распределить среди сотрудников все те задачи, которые необходимы для достижения цели предприятия.

Но если существующие задачи не будут делегированы, значит, руководитель должен будет выполнять их сам.

**Разработка организационной структуры**.

Основные требования к организационной структуре заключается в следующем:

* Способность отражать содержание деятельности предприятия, обеспечивать функциональную целесообразность звеньев управления;
* Гибкость, способность реагировать и адаптироваться к изменяющимся условиям;
* Минимизация числа звеньев и количества персонала;
* Высокий уровень профессионализма сотрудников;
* Минимизация издержек на аппарат управления и на деятельность в целом.

## Этапы проектирования организационной структуры

Процесс проектирования организационной структуры будет происходить сверху вниз:

* Деление организации на функциональные блоки, которые соответствуют важным направлениям деятельности организации;
* Установление соотношений полномочий различных должностей. На этом же этапе устанавливается цепь команд и при необходимости производится деление функциональных блоков на более мелкие подразделения;
* Определяются должностные обязанности, как сумма определенных задач и функций и поручается их выполнение конкретным лицам.

При разработке организационной структуры высшее руководство фирмы идет по пяти направлениям:

* Специализация работ;
* Департаментизация;
* Определение полномочий;
* Размер контрольных функций;
* Методы координации.

Далее с помощью специализации решается вопрос распределения задач компании между ее работниками. При отсутствии или слабой специализации работники несут ответственность за все или почти все вопросы.

При разработке организационной структуры специалисты отталкиваются от целевых функций и функциональных элементов организации.

В нашей гостинице «Ирис» к целевым функциям можно относиться:

* Прием и размещение гостей;
* Производство питание;
* Продажу номеров;
* Маркетинг;
* Организацию деловых встреч и конференций.

А, к функциональным можно отнести:

* Обеспечение безопасности;
* Инженерное обеспечение;
* Бухгалтерский учет;
* Административную деятельность.

В гостиницы «Ирис» менеджеры работают в службе размещения, производстве питания и напитков они называются линейные менеджеры.

При разработке организационной структуры важную роль играет и количество уровней в иерархии управления, когда командные ступени выстраиваются в вертикальный ряд и строится схема взаимоотношений между руководителями и подчиненными.

По этой схеме каждый член персонала должен знать свое место в организационной структуре, а для эффективного управления необходимо четкое определение обязанностей.

Важной проблемой формирования структуры управления отелем является создание не только структуры в целом, но и ее органов управления:

* Руководства;
* Функциональной структуры;
* Вспомогательной структуры.

Руководство высшего звена также принимает решение, какую систему расчетов с клиентами использовать на предприятии. Но часть этих вопросов может быть передана на рассмотрение ниже­стоящим звеньям управления, если на генерального директора возложено слишком много полномочий и обязанностей.

В гостинице «Ирис» существует четко разделение на департаменты. Основными из них являются:

* Служба управления номерным фондом;
* Служба производства питания;
* Отдел маркетинга и продаж;
* Отдел кадров;
* Бухгалтерский отдел.

Менеджеры всех отделов подотчетны генеральному менеджеру. Каждый департамент также разбивается на более мелкие организационные единицы.

Департамент управления номерным фондом осуществляет бронирование номеров (сообщает об этом потенциальным гостям), гостеприимный прием гостей (чистый холл гостиницы, вежливое обращение с клиентами и ответы на все их вопросы, убранные номера) и др. Этот департамент в свою очередь делиться на несколько частей, каждая из которых решает определенные задачи.

Гость при прибытии сталкивается со службой размещения департамента управления номерным фондом, где он регистрируется и получает номер.

Служба горничных в большинстве случаев является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о полу­чении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и т.п. внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов

Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответствен­ность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы. Старшая же горнич­ная получает задание и распределяет его выполнение среди под­чиненных, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

Другим подотделом службы управления номерным фондом является инженерная служба, которая несет ответственность за работу механической, электрической, отопительной, вентиляционной систем, водоснабжения и канализации и осуществляет профилактиче­ский и текущий ремонт не только номерного фонда и установлен­ного в нем оборудования, но и всего гостиничного предприятия.

Основной функцией департамента производства питания и напитков является предложение гостям продуктов питания и напитков. Обслуживание со стороны этой службы носит комплексный характер.

Подразделения этого департамента, включающие в себя рестораны, кафе, бары, подразделение по обслуживанию банке­тов и конференций, а также кухню обеспечивают гос­тей услугами питания.

Руководитель службы общественного питания составляет ме­ню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролиру­ет качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии.

Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах.

Ресторан как подразделение общественного питания обслужи­вает гостей согласно меню, которое является основой любой рес­торанной концепции, независимо, к какому типу данное предпри­ятие питания относится. Большую роль при этом играет профес­сионализм метрдотелей и официантов, находящихся в непосред­ственном контакте с клиентами.

Буфетное или барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах могут также готовиться напитки для их употребления в ресторане. Такой бар носит название сервисного («servicebаг»).

Кухня является производственным центром. Заказы на произ­водство конкретной продукции поступают из ресторана от офици­антов (на основе составленного и предлагаемого клиентам меню), а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят необходимые блюда, а главной обязанно­стью руководства в этом секторе является лишь контроль за ценой и качеством конечного продукта. При этом основным лицом, в ве­дении которого находится производство питания в гостинице, как правило, является шеф-повар. Это человек, который получил спе­циальное образование, квалифицирующее его как профессиональ­ного повара.

Департамент маркетинга и продаж относительно маленький, но дотаточный для того, чтобы осуществлять междепартаментное координирование действий.

Представители отдела маркетинга занимаются тем, что налаживают контакты с организа­торами конгрессных мероприятий (симпозиумов, собраний, пре­зентаций, фестивалей и т.п.), ведут переговоры на перспективное использование номерного фонда гостиницы, обсуждают вопросы использования помещений (конференц-залов, бизнес-центров) под собрания, совещания, выясняют потребности определенных групп клиентов, поддерживая контакты с соответствующими подразделе­ниями обслуживания.

Департамент персонала непосредственно не работает с клиентами, не проводит предварительную переписку и переговоры с будущими клиентами, однако играет важную роль в обеспечении эффективной деятельности отеля. В обязанности этого подразделе­ния входит ведение личных дел всех сотрудников гостиницы. Обычно департамент имеет три подразделения: набора работников, подразделение заработной платы и других вознаграждений, подготовки и переподготовки.

Эти три подразделения департамента тесно взаимосвязаны друг с другом, а сам департамент – с другими департаментами предприятия. Работники департамента отбирают специалистов, проводят собеседование, но окончательное решение о принятии на работу за линейным департаментом, т.е. за руководителем подразделения, куда принимается данный работник. Также департамент имеет совещательный голос в вопросах административного взыскания.

Департамент бухгалтерского учета тесно связан и с линейными службами и с персоналом всего отеля. В его обязанности входит осуществление разных денежных переводов, подготовка различных финансовых отчетов от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенир­ные киоски и спортивные комплексы, если таковые имеются, и своевременное информирование руководства о финансовых результатах деятельности отеля, а также выплачивание работникам жалованья, получение других разных счетов и выплата по ним, контроль и учет издержек.

Служба безопасности выполняет функции поддержания по­рядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. При этом предприятие может поручить выполне­ние этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

Одним словом от службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Администраторы в процессе общения с гостем должны обсудить такие вопросы, как цена за номер, сроки размещения, порядок оплаты. Обсуждаются и другие вопросы, которые позволяют су­дить о платежеспособности гостя. Нормальным для большинства гостиниц является просьба к гостю показать его кредитную кар­точку, которая является как бы гарантией его платежеспособно­сти. В процессе регистрации выясняется наличие или отсутствие предварительного бронирования, характер размещения, необходи­мого гостю. Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, в которой указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачи­вающей проживание (если оплата производится третьим лицом), и вид платежа (наличные, кредитная карточка или чек). Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым заключая договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность прожива­ния и стоимость номера. По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж. Если у гостя возникают вопросы или по­являются какие-либо проблемы, то первым делом он обращается в службу приема и размещения. И когда наступает время отъезда, сотрудники этой службы проводят расчет за проживание. Если что-то прошло неудачно, самое время исправиться

Задача же руководителя данной службы — контролировать весь процесс приема и размещения гостей, профессионально раз­решая конфликты, от которых может пострадать престиж гости­ницы. Перед руководством гостиницы всегда стоит проблема пойти на риск двойного бронирования или остаться с недогруженным номерным фондом. Поэтому роль службы бронирования нельзя недооценивать

Отдел бронирования должен постоянно следить за конъюнк­турой, собирая заявки на бронирование и фиксируя любое повы­шение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличи­вая стоимость размещения и давая предприятию, больший доход Номера, не забронированные заранее, передаются для непосредственной продажи в службу размещения, которая должна размещать гостей в данные номера по более высокой цене

Служба портье осуществляет контроль над номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию сво­бодных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях к гостям (если речь идет об информировании о видах обслужива­ния, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательно­стях, о работе городского транспорта и др.) и в различные под­разделения гостиничного предприятия (о потребностях клиентов)

Идеальная регистрация идет незамеченной гостем, потому что вся гостиница — и служба приема и размещения — функциони­руют слаженно. От дежурного, паркующего автомобиль, до швей­цара, который приветствует гостя, от посыльного, который обра­щается с багажом, до персонала за стойкой — вся система работа­ет синхронно. Через три-четыре минуты после прибытия довольный гость отправляется в номер.

Кроме предварительного бронирования, которое осуществлено или не осуществлено клиентом, это — первая возможность гостя увидеть гостиницу в действии. Схематично процесс прибытия гос­тя можно представить следующим образом:

Гость прибывает

I

Гаражная служба

I

Швейцар

I

Служба посыльных в холле

I

Портье по размещению

(прием, оплата, выбор, идентификация брони, назначение номера, регистрация)

I

Посыльный

(размещение гостя в номере, проверка квитанции на размещение)

Первые впечатления самые важные, служба приема и обслуживания часто не получает второго шанса произвести хорошее первое впечатле­ние.

Два типа гостей появляются у стойки — с бронированием и без такового. Гости с бронированием обслуживаются без проблем. Портье повторно подтверждает заказ на размещение, гость подпи­сывает карту регистрации, согласуется метод оплаты, выбирается номер и происходит обмен любезностями. В компьютеризованном отеле процесс регистрации занимает пару минут.

Иной уровень ожидания предусмотрен для гостей, не имею­щих брони. Если место свободно, — а в большинстве гостиниц имеются свободные номера, — процесс регистрации будет нена­много длиннее. Информация, которая была бы получена портье в результате бронирования, должна теперь быть получена непосред­ственно от самого клиента и проверена. Те же самые вопросы, из­ложенные портье по бронированию, должны быть заданы и пор­тье по размещению. Сколько ночей? Сколько номеров? Сколько мест в номере? Подобно портье по бронированию, портье по раз­мещению предлагает прибывающим гостям альтернативные вари­анты размещения, категорию номера в зависимости от продолжи­тельности пребывания, если запрос гостя не может быть выполнен в точности.

В сезон, когда отель переполнен, занятыми бывают все номе­ра. Прибывающие гости (независимо от наличия брони) обслужи­ваются по принципу «первый приехал — первый разместился». Фактически — служба приема и обслуживания никогда не увере­на, выедет гость вовремя или нет. Поэтому прибывший гость мо­жет ждать несколько часов, только чтобы узнать, в конце концов, что свободных мест нет.

Чтобы подобного не происходило, в гостиницах разработано напоминание для гостей, которое может содержать примерно сле­дующую информацию:

Ожидание заселения крайне неприятно для гостя, так как оно может затянуться на часы. В некоторых случаях может быть рационально, предоставить гостям временные номера, которые впо­следствии будут изменены на постоянные. За исключением этого случая, дублирования следует избегать по причине его высокой стоимости.

Руководство в неавтоматизированных гостиницах все еще ис­пользует регистрационные карты как часть процесса размещения. Прибывающему гостю вручается незаполненная регистрационная карта, ручка, и его просят заполнить требуемые графы.

Сегодня автоматизированная система управления отелем уменьшила потребность в ручном сборе информации. Отели, имеющие подобную систему, заполняют регистрационные карты с помощью информации, собранной во время бронирования. Теперь гость вместо заполнения регистрационной карты просто проверяет информацию на точность и ставит на карте свою подпись.

Стандартная требуемая при регистрации информация обычно одинакова в гостиницах всех типов.

Точный и полный адрес необходим для оплаты в кредит и со­ставления счетов и для исследования рынка. Полный адрес вклю­чает такие данные, как почтовый индекс, адрес места жительства, так как во многих странах есть города с одинаковыми названиями. Коммерческие гостиницы часто просят сообщить название и юри­дический адрес организации.

Ожидаемая дата отъезда гостя крайне важна для его регист­рации. Двойной проверкой планов отъезда гостя служба приема и размещения гарантируют точность в будущей готовности номера к приему новых гостей.

Другой вопрос, решаемый в течение процесса регистрации, — определение скидок, предоставляемых компании, организовавшей приезд гостя. Определение организации — функция службы приема и обслуживания, которая собирает эту информацию для отдела маркетинга и продажи. Эта общая информация необходима коммерческому отделу, потому что много компаний имеют множе­ство связей с отелями, не только одиночными, но и принадлежа­щими гостиничным цепям. Прослеживая поток гостей, коммерче­ский отдел может предлагать скидки и специальные цены компа­ниям, часто пользующимся услугами гостиницы или цепи.

Все гостиницы присваивают счету гостя уникальный шифр. В компьютеризованном отеле этот шифр счета присваивают во время заселения. Шифр присваивается раньше в случае оплаты авансом. Шифр передается в автоматизированную картотеку только когда известны номер комнаты и имя гостя. В неавтоматизированном отеле порядковый шифр назначается при бронировании.

Обычно процедура регистрации осуществляется быстро. Гость указывает в регистрационной карте свой адрес, имя, подписывает ее, а портье указывает даты прибытия и отъезда, номер, цену и свой персональный код. Однако, даже учитывая, что руководители стремятся ускорить этот процесс, в регистрационных картах указывается много дополнительной информации. Во время регистрации одновременно происходит множество событий: проверяется наличие брони; гость приветствуется; опре­деляются или переоцениваются потребности гостя; проводится не­большая беседа; портье предлагает гостю дополнительные услуги; проверяется личность гостя, уточняется правильная запись имени и адреса; согласуется ожидаемая дата отъезда; заполняется реги­страционная карта; проверяется кредитная карточка.

Всякий раз, когда это возможно, а это возможно чаще, чем осуществляется, портье должен попытаться продать гостю более дорогой номер. Это очень важно для доходов номерного фонда.

Лучший способ продать более дорогой номер — показать его. В гостиницах длительного проживания гости могут пожелать уви­деть номер перед подписанием договора. Это может быть выпол­нено с помощью встроенного в стойку экрана. Уже сейчас некото­рые гостиницы используют услуги глобальных компьютерных се­тей для того, чтобы потенциальные покупатели могли ознакомиться с предоставляемыми им услугами через персональ­ный компьютер. Использование альбома фотографий — другой обычный способ продемонстрировать гостю различные типы номе­ров.

Наконец, вызван посыльный, и гость размещен в номере.

**Должностные инструкции для сотрудника:**

**Персонал службы должен:**

— быть одетым в форму;

— носить сделанные со вкусом именные значки;

— быть дружественным, учтивым, полезным гостям;

— быть хорошо осведомленным относительно гостиницы и ее окрестностей;

— понимать гостя с полуслова;

— поприветствовать гостя (например, при встрече в коридо­ре).

**При прибытии гостя:**

— приветствовать гостя;

— обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);

— объяснить расположение ресторанов, средств отдыха и т.д.;

— развесить одежду гостя в шкафу;

— разместить багаж: чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;

— объяснить действие освещения, телевидения и конди­ционера;

— указать запасные выходы;

— предложить открыть или закрыть шторы;

— объяснить любые необычные особенности в номере;

— проверить запасы в ванной комнате;

* предложить дополнительные услуги.

**На контроле:**

— прибыть быстро (ожидание не должно превысить 10 ми­нут);

— проверить в номере и в ванной наличие забытых вещей;

— предложить вызвать такси.

Гаражная служба, дежурные на этажах, служба безопасности гостиницы и служба посыльных играют ключевую роль в создании образа отеля.

Необходимо учитывать важное значение этого департамента. Хорошо налаженное взаимодействие между его частями поможет создать первое благоприятное мнение об отеле, которое в последствие поддержат другие службы гостиницы.

**РАЗДЕЛ III**

# Фирменный стиль гостиницы

Фирменный стиль – это то, что отличает данную гостиницу от множество подобных предприятий. Он проявляется, буквально, во всем: в стиле ведения дел предприятия; стиле общения сотрудников в гостинице и вне ее; во внешнем облике сотрудников; в том какой представляется гостиница, ее внешний вид; интерьер, цветовая гамма, свет, то есть, то что создает внутренний облик гостиницы; в проводимой рекламной компании.

Имидж – это обеспечение благоприятного восприятия отеля, известного клиентам. Имидж отеля определяется его месторасположением, предлагаемыми услугами и удобствами. В понятие имиджа включается также имя, внешнее восприятие и внутренняя атмосфера отеля, квалификация обслуживающего персонала и т.п.

У входа в гостиницу «Ирис» висеть аккуратная вывеска – названия гостиницы. На фасаде есть световая реклама.

Печатная реклама обладать художественной и текстовой выразительностью. Она располагается в местах, где чаще всего находиться гости: у стойки администратора, в вестибюле гостиницы, в холлах, в номерах. Эффективном средством рекламы - красочные гостиничные проспекты, чемоданные наклейки; они же являются и сувенирами. В каждом номере лежит – фирменные конверты и фирменная бумага для писем с эмблемой данного отеля. Буклеты, проспекты и другая справочная информация должна всегда находиться в номере в отдельном пакете. Также фирменная эмблема гостиницы на полотенце, халате, туалетном мыле, шампуне и креме.

Интерьер гостиницы очень важен. Клиенту который приезжает в отель должно быть удобно в любом месте. Мебель в вестибюле и номерах красивая, легкая и изящная, создает удобства при проживании в номере и при его уборке. В гостинице широко используюется предметы декоративного искусства: керамика, мозаика, панно. Холлы и вестибюли украшают картинами. Оформление гостиниц связано с историческими событиями, происходившими в этих местах, культурными традициями.

Персонал, работающий в службе приема и размещения, старается поднимать телефонную трубку не позже, чем после третьего звонка.

Все сотрудники службы приема и размещения начинают разговор по телефону единой формулой приветствия.

Кроме того, описание и представление гостиницы осуществляться всегда в единой форме. Персонал всегда готов одним простым и метким предложением точно охарактеризовать гостиницу.

Подобающий облик сотрудников создает у гостей положительное впечатление.

Очень важно, чтобы все служащие ежедневно хорошо выглядели. Нижеследующие предписания являются обязательными для каждого сотрудника.

*Прическа*

*Мужчины:* волосы должны быть аккуратно подстрижены и не касаться воротника сорочки, ношение бороды не разрешается. Усы допускаются, если они аккуратно подстрижены и заканчиваются на уровне уголков рта. Они не должны закрывать губ. Бакенбарды не должны опускаться ниже мочки и уха должны быть всегда аккуратно подстрижены.

*Женщины:*

Волосы должны быть опрятны и аккуратно причесаны. Ношение платков и вычурные прически не допускаются.

У всех сотрудников обоего пола, занятых в кухонном производстве, головы должны быть покрыты.

*Макияж:*

Макияж должен быть подобран со вкусом. Нельзя краситься слишком сильно, накладывать яркие тени. Рекомендуется ограничиваться минимумом: помада, тушь и румяны. Никаких искусственных ресниц. Пудра, тональный крем – естественных, не темных тонов.

*Украшения:*

Не более одного простого кольца на каждой руке, без камней чрезмерной величины. Свадебное и обручальное кольца считаются за одно кольцо. Разрешается ношение часов и одного браслета.

Разрешается только простые цепочки и бусы, которые не должны быть видны, если вы в униформе, женщинам разрешено носить серьги, но только маленькие и не бросающиеся в глаза: они не должны быть висячие, длина не должна превышать 1 см. Мужчинам ношение серег в рабочее время запрещается.

*Ногти:*

Ногти всегда должны быть чистыми и тщательно обработанными, длина средняя, Лак разрешается только бесцветный или нейтральных тонов. Маникюр должен быть всегда тщательно нанесен, не разрешается ходить с облупившимся лаком.

*Гигиена:*

Особое внимание следует уделять каждодневной личной гигиене: ежедневно принимайте душ, чистите зубы, пользуйтесь дезодорантом, волосы должны быть чисто вымыты и блестящими. Если употребляете духи, то умерено.

*Именной знак:*

Именной знак – это часть униформы, носить его нужно всегда. Это относиться и к сотрудникам, которые униформу не носят. Именной знак носится с левой стороны, 5 – 7,5 см ниже ключицы. Табличка с указанием иностранного языка, на котором можно обращаться к ее обладателю, крепится над именным знаком.

*Обувь:*

Обувь должна быть закрытой. Ношение сандалий, эспадрилий, плетенок, мокасин или кроссовок запрещается. Для служащих проводящих много времени на ногах, рекомендуются туфли на низком каблуке.

*Длина брюк и юбок:*

Брюки должны быть полной длины, длина юбки не должна быть выше середины колена.

*Следующие требования касаются служащих, которым ношение униформы необязательно:*

Служащим, которым ношение униформы не обязательно, полагается одеваться скромно.

Мужчины: костюм или же пиджак с брюками сдержанных тонов или в тонкую полоску. Спортивные жакеты не разрешены. На территории гостиницы пиджаки полагаются носить застегнутыми. Сорочки – либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнуты на все пуговицы. Галстук обязателен. Белые носки не разрешены.

Женщины: рекомендуется носить костюм юбку или платье с пиджаком, платье с подходящим жакетом или просто строгое платье. Брюки и брючные костюмы, одежда, предназначенная для часов досуга, и вечерняя одежда, оголяющая плечи и спину, или открытые летние платья не соответствуют рабочей атмосфере.

*Квалификация*

*Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку.*

Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

*Знание иностранного языка.*

Для гостиниц категории 5 звезд всему персоналу, работающе­му с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками международного общения или дру­гих языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе.

*Поведение*

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и в отноше­нии проживающих должен проявлять терпение и сдержанность.

*Медицинские требования*

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить перио­дическое медицинское освидетельствование для получения соответ­ствующего сертификата.

*Униформа*

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории должны быть созданы отдельные условия для отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персо­нала.,

Численность персонала в службах зависит от размеров гости­ничного комплекса и объемов обслуживания.

Общие требования, предъявляемые к персоналу предприятий питания, обслуживающих гостиничные комплексы:

1. Повара, официанты, метрдотели принимаются на конкурс­ной основе по результатам квалификационных испытаний и тести­рований.

2. Метрдотели, официанты, бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включают официантов, владеющих различными языками.

3. Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, администра­тивно-управленческого и технического персонала для подтвержде­ния или повышения квалификационного разряда.

4. Не реже чем через три года должна проводиться профес­сиональная переподготовка работников туристского предприятия на курсах повышения квалификации по специальной программе.

5. Все работники должны быть одеты в форменную, специ­альную или санитарную одежду и обувь установленного для дан­ного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений.

6. Все работники предприятий питания, обслуживающих ту­ристов, на форменной одежде должны носить личный значок с эмблемой предприятия, должностью, фамилией и именем.

7. Форменная одежда метрдотеля должна отличаться офи­циальной отделкой или включением в комплект фрака или смо­кинга.

8. Работники обслуживающего персонала должны быть внеш­не аккуратными, бодрыми и иметь подтянутый вид.

9. Работники, обслуживающие гостей, должны быть вежли­выми, внимательными и предупредительными в отношениях с по­сетителями.

В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.

10. Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.

11. Работники кухни, технических служб и вспомогательного персонала (уборщики) не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде, если это не свя­зано с выполнением ими прямых обязанностей (проведение сроч­ных ремонтных работ).

**Политика по отношению к наемным работникам.**

*Равные возможности для поступления на работу.*

Отель проводит политику равных возможностей поступления на работу, не допуская дискриминации по признакам расы, веры, цвета, пола, возраста, религии, физических недостатков, семейного положения и естественного происхождения. Эта политика касается всех работников и всех аспектов рабочих отношений, включая прием, найм, компенсации, обучение, продвижение, понижение в должности, перевод на другое место, отпуск, увольнение и другие условия трудовых отношений за исключением предусмотренных законодательством.

Весь руководящий состав должен придерживаться этой политики в любое время и обеспечить, чтобы эти условия были известны и понятны

*Обучение персонала.*

После принятия вас на работу для вас запланированы ознакомительные занятия, во время которых вы получите данную книжку и ознакомитесь с включенными в нее правилами.

Кроме того, вы встретитесь со многими сотрудниками, с которыми вам придется совместно работать. Так как информация, которую вы получите на этих занятиях, имеет большое значение для успеха работы фирмы, их посещение является обязательным и засчитывается в платные часы работы. Если вы не в состоянии посетить первое ознакомительное занятие, оно будет перенесено на другую дату. После окончания ваших занятий по ознакомлению вы обязаны подписать копию данной книжки.

Во время Вашей работы в отеле Вам представляется возможность участвовать в занятиях по повышению квалификации. Ваш руководитель известит Вас о времени этих занятий.

*Автостоянка.*

Отель предоставляет бесплатное место для стоянки автомобилей своих работников в специально отведен­ных для этого местах. Ваш руководитель даст Вам дополнительную информацию.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В индустрии гостеприимства важным элементом являются гостиницы и ее организационные структуры. Если организационная структура управления поставлена правильно и все департаменты гостиницы работают отлично то гостиницы волноваться не о чем.

В моей курсовой работе была разработана организационная структура гостиницы «Ирис». Для начало мы охарактеризовали гостиницу, выявили, что ей присвоена четыре звезды, что соответствует ГОСТ РФ. Во втором разделе начали разрабатывать организационную структуру, т.к. номерной фонд гостиницы небольшой 100 номеров, то и структура состоит всего четырех департаментов. В третьем разделе был разработан фирменный стиль гостиницы.

Подводя итоги можно сказать, что если гостиница и впредь будут в таком направлении работать, то ее доходы будут повышаться и клиенты прибывающие в «Ирис» будут довольны своим пребыванием.

# Список литературы:

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 382 с.

2. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны). М.: ОАО «НПО Изд-во «Экономика», 2000. – 207с.

3. А.А. Зубков С.И. Чибисов Справочник работника гостиничного хозяйства – Москва «Высшая школа» 1988 г.

4. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания – Москва 1997 г., Российская международная академия туризма.

5. Б.Л. Соловьев Л.А. Толстова Менеджмент гостеприимства – Москва 1997, Российская международная академия туризма.

6. основы туристской деятельности – Москва «Советский спорт» 2000 г., Российская международная академия туризма.