**Мероприятия по модернизации работы службы приема и размещения**

На сегодняшний день туризм является одной из наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. Во многих государствах мира туризм имеет значительную долю в валютных поступлениях страны, играет важную роль в формировании валового национального продукта и обеспечении занятости населения. Рост туристических потоков оказывает существенное влияние на развитие различных отраслей хозяйства страны.

Во всѐм мире предприятия размещения являются важной составляющей туристской индустрии. Согласно Закону Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туристская индустрия представляет собой совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Целью деятельности любой гостиницы является получение прибыли. Следовательно, крайней важно, чтобы гости оставались довольны после общения с персоналом гостиницы. В любом предприятии размещения первый человек, с которым лично контактирует гость – это сотрудник службы приѐма и размещения. Таким образом, необходимо чтобы после этого контакта у клиента сложилось первое положительное впечатление.

Актуальность темы заключается в том, что служба приѐма и размещения – это лицо гостиничного предприятия, а значит, должны быть созданы все необходимые условия для максимально эффективной деятельности сотрудников службы

В современном мире гостиничное предприятие представляет собой сложный комплекс подразделений, взаимодействующих между собой и с гостями. Каждая из служб выполняет свои обязанности и работает на общее дело – предоставление клиентам высококачественного продукта в как можно более короткие сроки. Сбой в работе одной службы может привести к нарушению деятельности всего гостиничного предприятия, что в свою очередь вызовет убытки и снизит эффективность его работы.

Таким образом, все службы предприятия размещение должны быть укомплектованы грамотными и квалифицированными работниками, способными работать с большим количеством информации посетителей, а также оперативно реагировать на нештатные ситуации и устранять их в как можно более сжатые сроки.

Основные службы гостиницы представлены на рисунке 1.1.

Отдел

маркетинга

Служба

безопасности

Служба питания

Служба обслуживания

Служба

бронирования

Служба приѐма и размещения

Служба эксплуатации номерного фонда

Генеральный директор

Рисунок 1.1 – Основные службы гостиничного предприятия

Основными функциями службы приѐма и размещения являются приветствие гостя и принятие всех необходимых мер для его размещения.

Администратор службы приѐма и размещения обязан располагать всей важной для гостя информацией о гостинице, иметь навык планирования работы, непрерывно контролировать деятельность своих подчинѐнных. Все возможные вопросы, проблемы и конфликты во время пребывания клиента в гостинице решаются также с его помощью.

Служба приѐма и размещения занимается приѐмом гостей, останавливающихся в средстве размещения, их регистрацией и заселением в номера.

Нередко первое и нередко самое стойкое впечатление клиента о гостинице зависит от того, как его примут, поприветствуют, и как быстро будут пройдены все необходимые формальности, такие как проверка брони, внесение данных о госте, оплата услуг.

Помимо данных функций в обязанности службы приѐма и размещения также входит:

* учѐт свободных номеров и распределение мест в предприятии размещения, контроль счетов и расчѐт с гостями. Перед прибытием клиента служба приѐма получает обработанные службой бронирования заявки, по которым составляет график движения свободных мест и номеров в гостинице. На сегодняшний день во многих крупных отелях данные операции выполняются автоматически при помощи специализированного программного обеспечения. В некоторых гостиницах малого и среднего масштаба с этой целью используется номерной щит с ячейками, в которыми находятся карточки разных цветов, каждый из которых обозначает количество дней проживания гостя в гостинице;
* выдача ключей от номеров. Также в службе приѐма и размещения находится щит для ключей от номеров. Нередко он оборудуется ячейками для корреспонденции и любой другой письменной информации для клиентов. Вскоре после размещения на имя гостя открывается счѐт. Во многих гостиницах клиент пользуется услугами различных служб отеля, предъявляя свою карточку или называя номер комнаты. Затем службы, взаимодействовавшие с клиентом, подают сведения о его расходах в расчѐтную часть. Расходы включаются в общий счѐт, который в конце пребывания должен быть оплачен клиентом;
* ведение картотеки гостей. После выезда клиента службой приѐма заводится и заполняется карточка, содержащая информацию, предоставленную теми службами отеля, которые взаимодействовали с ним вовремя его пребывания. В случае повторного заезда гостя в гостиницу с помощью данной карточки персонал сможет существенно повысить качество обслуживания, предвосхитив пожелания гостя и его предпочтения. Данный приѐм создаѐт положительную репутацию гостинице и способствует приобретению постоянных клиентов. В крупных предприятиях размещения для подобных целей создаѐтся банк данных о клиентах с помощью специального программного обес печения.

Процесс обслуживания на гостиничном предприятии начинается с бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Работу с бронью осуществляет отдел бронирования отеля. В малых и средних гостиницах эти обязанности могут ложиться на службу приѐма и размещения.

Основные обязанности службы бронирования:

* приѐм заявок на бронь, их обработка и передача службе приѐма;
* составление графиков заездов на определѐнные периоды времени, карт движения номерного фонда.

Прием заявок осуществляется различными способами, основными из которых являются телефон, электронная почта, электронные системы бронирования, интернет.

В случае если гостиничное предприятия способно принять гостя в определенную дату, службе бронирования необходимо отправить подтверждение заявки. В противном случае отправляется отказ.

Подтверждение брони – это уведомление о том, что гостиница предоставит клиенту свои услуги по размещению. Основная информация, которая указывается на уведомлении – номер заявки, дата заезда и выезда, категория забронированного номера, количество гостей, количество мест и другие отдельно оговариваемые условия. При заезде гостю желательно иметь данное подтверждение с собой, для того чтобы избежать возникновения недоразумений и спорных ситуаций.

Каждая заявка на бронирование и отмена заказа регистрируются в системе в обязательном порядке. В случае если отменѐнный заказ не зарегистрирован в системе, появляется вероятность непродажи номера. Одной из специфических свойств гостиничного продукта является невозможность его хранения. Таким образом, любой непроданный номер снижает потенциальную прибыль гостиничного предприятия.

В настоящее время многими гостиницами используется приѐм двойного бронирования. Данное явление часто встречается во время проведения массовых мероприятий, либо в пик сезона, когда загруженность предприятий размещения стремится к 100%. Двойное бронирование – это подтверждение о предоставлении номера одновременно двум гостям на одну дату. Таким образом, гостиница получает страховку от непродажи номера. В этом случае имеет место определѐнный риск. Использование данного приѐма оправдывается в случае дальнейшей отмены заявки от одного из гостей. Однако если прибывают оба гостя, гостиница обязана разместить их обоих. В таких случаях используется сотрудничество с соседними средствами размещения, куда можно перенаправить одного из клиентов.

Самой важной службой гостиничного предприятия, по мнению гостей, является служба обслуживания, так как именно эта служба постоянно непосредственно контактирует с клиентами и выполняет все функции, связанные с их обслуживанием во время проживания.

Данную службу возглавляет администратор, в подчинении которого находятся швейцары, носильщики, консьержи, водители и другие работники.

На службу обслуживания ложится большая ответственность, так как им ей необходимо произвести первое положительное впечатление от гостиницы на гостя.

В крупных отелях первыми встречают гостей швейцары. Чаще всего они находятся у входа в гостиницу. В обязанности швейцаров входит владение всей необходимой информацией об услугах, предоставляемых гостиничным предприятиям, о ценах, проводимых мероприятиях, об окрестностях гостиницы.

Коридорные сопровождают клиентов в номера, носильщики подносят багаж. В номере коридорный помогает гостю разместиться, объясняет, как пользоваться оборудованием номера, одновременно проверяя его исправность. Также коридорному важно поддерживать ненавязчивый разговор с клиентом, предоставить информацию о работе служб гостиницы.

В крупных предприятиях размещения в персонал входят консьержи. Чаще всего они находятся в холле отеля либо на этажах. К основным услугам, оказываемым консьержами, относятся [20]:

* приобретение билетов в театры, кинотеатры и другие мероприятия, а также доставка их гостю;
* бронирование мест в ресторанах и других предприятиях общественного питания;
* приобретение билетов на поезда, автобусы и самолѐты, доставка их гостю;
* наведение справок о работе внутреннего, междугородного и международного транспорта;
* запись к парикмахеру, косметологу, врачу и т.д.;
* получение информации о графике работы музеев, магазинов, экспозиций;
* вызов экстренных служб;
* осуществление различных покупок, выполнение документальных формальностей.

Основной обязанностью службы эксплуатации номерного фонда является поддержание требуемого уровня комфорта и соблюдение необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров и общественных помещений гостиничного предприятия, таких как холлы, коридоры, служебные помещения и др.

Данная служба по количеству персонала превосходит любую другую службу гостиницы. Еѐ численность может составлять до 50% работников гостиницы.

Служба эксплуатации номерного фонда возглавляется менеджером, у которого в подчинении находятся горничные, дежурные по этажу, супервайзеры и др.

Основная задача горничных – уборка номеров. Каждый номер, вне зависимости от того, занят он или свободен, подлежит плановой уборке.

Существуют разные виды уборки:

* ежедневная;
* генеральная (после выезда гостя);
* текущая;
* промежуточная.

При уборке номерного фонда используется определѐнная последовательность:

* забронированные номера;
* освободившиеся номера;
* занятые номера.

Как правило, уборка производится в отсутствие гостя. В противном случае горничной необходимо получить у него разрешение, а затем приступить к уборке.

Также при уборке после выезда гостя горничная также должна принять номер (проверить наличие и сохранность мебели и оборудования), заменить постельное бельѐ и полотенца, при необходимости з заменить информационные материалы в номере. Генеральная уборка должна проводиться с промежутком не более 10 дней.

В крупных гостиничных предприятиях при нормальной загруженности номерного фонда каждая горничная убирает от 16 до 20 номеров в день. Время, затрачиваемое на уборку, определяется видом уборки.

Супервайзер (дежурный по этажу) контролирует работу горничных и проверяет убранные номера в соответствии с принятыми стандартами. Также супервайзер сообщает горничным о том, находится ли гость в номере в данный момент. Данная должность имеется не во всех гостиницах. Как правило, она используется в крупных гостиничных предприятиях высокого класса обслуживания.

Стюарды также распространены преимущественно в отелях класса люкс. Они заступают на смену во второй половине дня. Их должностными обязанностями является оснащение номеров свежими полотенцами и при необходимости дополнительными кроватями, а также придание номеру нарядного вида.

Служба питания – важная часть гостиничного комплекса. Ресторан приносит гостинице дополнительный престиж и известность, а также является одним из основных источников дохода отеля (до 30%).

Клиентам, заселяющимся в гостиничное предприятия, чаще всего предлагаются следующие основные виды питания:

– полный пансион (FB) – трѐхразовое питание, включающее завтрак, обед и ужин;

– полупансион (HB) – двухразовое питание, состоящее из завтрака и ужина либо завтрака и обеда;

– только завтрак (BB) – питание один раз утром.

Существуют также другие менее распространѐнные схемы питания в отелях (таблица1.1).

Таблица1.1 – Виды питания в отелях

|  |  |
| --- | --- |
| Обозначение | Описание |
| OB, NA, OR, OA | Проживание в отеле без питания. |
| BB | В стоимость проживания в отеле включен только завтрак. |
| HB | В стоимость проживания в отеле включен завтрак и ужин. |
| HB+ | В стоимость проживания в отеле включен завтрак и ужин, бесплатные безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня. |
| FB | В стоимость проживания в отеле включен завтрак, обед и ужин. |
| FB+ | В стоимость проживания в отеле включен завтрак, обед и ужин, бесплатные алкогольные напитки во время приема пищи. |
| Light All, Mini  All, | В стоимость проживания в отеле включен завтрак, обед и ужин, бесплатные алкогольные напитки в течение всего дня. |
| ALL, AI | В стоимость проживания в отеле включены: завтрак, поздний завтрак, обед и ужин, легкие закуски между приѐмами пищи, а также безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня. |
| UALL, UAI | В стоимость проживания в отеле включены: завтрак, поздний завтрак, обед и ужин, легкие закуски между приемами пищи, а также безалкогольные и алкогольные напитки местного и импортного производства в течение всего дня. |

При организации питания в ресторанах гостиницы используются различные методы обслуживания, такие как а-ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание, обслуживание в гостиничных номерах. Самым популярным из них является шведский стол.

При удачном расположении гостиничного предприятия, ресторан имеет возможность для устройства уличной террасы. Летнее кафе может поднять доход, а также послужить хорошей рекламой для ресторана и всей гостиницы.

Также в обязанности ресторана при гостинице входит организация банкетов и мероприятий. Подобные события приносят большую прибыль и привлекают потенциальных клиентов гостиницы. Кроме того, нередко ресторан занимается выездным банкетным обслуживанием в разных местах города, что также является эффективным маркетинговым приѐмом .

Немаловажным подразделением гостиничного предприятия является, служа безопасности, обеспечивающая порядок на территории отеля и

обществом. Такие факторы, как международные конфликты и терроризм пугают людей и заставляют их отказываться от запланированных поездок или останавливаться в иных местах. В связи с этим обеспечение спокойного, комфортного и тихого отдыха – одна из первостепенных задач любого гостиничного предприятия.

Основные угрозы гостиницы имеют экологический, техногенный и криминальный характер. Наиболее опасной на сегодняшний день является угроза террористического акта, который может привести к большому числу жертв, созданию атмосферы страха, нарушению нормального режима работы отеля, потере позитивного туристического имиджа гостиницы или региона в целом .

Профессиональным качествам сотрудников службы безопасности необходимо уделять пристальное внимание. Технические средства, используемые службой, должны регулярно проверяться, все неисправности должны выявляться и своевременно устраняться.

Для обеспечения надѐжного и убедительного для клиентов уровня безопасности, необходимо проводить комплекс различных организационных, методических, технических и иных мероприятий среди персонала. Такой подход обеспечит полную автономию гостиничного предприятия в решении вопросов безопасности в любых ситуациях.

В обязанности сотрудников службы безопасности входит регулярный осмотр охраняемой территории, связь со всеми службами отеля, своевременное получение информации о подозрительных событиях и явлениях.

Технические средства службы безопасности должны совершенствоваться и отвечать государственным и международным стандартам.

Необходимо проводить инструктажи среди персонала по технике безопасности. Сотрудники допускаются к работе только после прохождения противопожарного инструктажа .

Обеспечение безопасности – основная задача соответствующей службы гостиницы, однако эффективность еѐ деятельности будет высока лишь в том случае, если в этой работе будет задействован весь персонал и учтены особенности конкретного предприятия размещения.

Многие потенциальные клиенты узнают о гостинице благодаря отделу маркетинга. Функции данного отдела можно разделить на несколько групп:

* продажа;
* организация бизнес-мероприятий, конференций;
* реклама;
* связь с общественностью.

Основная преследуемая маркетологами цель – продажа услуг и продукции гостиничного предприятия. Персонал отдела маркетинга исследует рынок гостиничного бизнеса, определяют ведущие сегменты потребителей, выявляют сильные и слабые стороны гостиницы, изучают конкурентов, ищут потенциальные возможности для развития предприятия. Маркетологи, занимающиеся связями с общественность, предоставляют потенциальным клиентам информацию о гостинице в лучшем виде

В их обязанности входят также разработка рекламных баннеров, буклетов и другим информационных материалов, разработка и наполнение фирменного сайта, проведение опросов среди населения, организация репортажей и видео-экскурсий и т.д.

Таким образом, в гостиничном предприятии функционирует большое количество взаимосвязанных служб, деятельность каждой из которых важна для стабильного функционирования гостиницы и максимизации получаемой прибыли.

1.2 Технология организации обслуживания клиентов в гостиничном предприятии

В гостиничном бизнесе технология организации обслуживания является важным фактором, оказывающим непосредственное влияние на качество процесса обслуживания, финансовую и экономическую эффективность работы и всю систему управления гостиницей. Процесс организации обслуживания чаще всего следует стандартной модели, однако частично зависит от размера гостиницы, страны расположения, внутренней структуры, ориентированности на конкретные сегменты потребителей и других факторов.

Процессу обслуживания гостей присуща цикличность – повторение одних и тех же действий на протяжении всего времени от прибытия до выезда клиента.

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя. В данный цикл входит весь набор услуг, которыми может воспользоваться гость во время проживания. Выбор услуг и их качество могут различаться, однако основные этапы всегда выполняются в определѐнном порядке.

Алгоритм цикла обслуживания гостей можно условно разделить на четыре фазы:

* период до прибытия гостя в гостиницу – получение информации, бронирование;
* прибытие гостя в гостиницу – регистрация, заезд;
* пребывание клиента в гостинице, обслуживание;
* отъезд гостя и окончательный расчѐт.

В таблице 1.2 отражены процессы, происходящие во время технологического цикла обслуживания, а также необходимый для этого персонал и документы.

Таблица 1.2 – Технология обслуживания гостей в гостиницах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процесс | Персонал | Документы | Оплата |
| Предварительный заказ мест в гостнице | Менеджер отдела бронирования или службы приѐма | Заявка на бронь. Га- рантия оплаты | Включается в счѐт при регистрации. Устанавливает администрация |
| Встреча | Гаражная служба,  швейцар, посыльный | - | Чаевые |
| Регистрация | Администратор  Службы приѐма, портье, кассир | Анкета, разрешение  на поселение, счѐт, визитная карточка | По счѐту: тариф на  места, налоги,  спе циальные сборы |
| Предоставление  основных и  дополнтельных услуг | Служба приѐма, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские работники, спортивные и туристские инструкторы,  служба прачечной, мастерские | Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа | По счѐту в соответ ствии с установленными тарифами на услуги |
| Окончательный расчѐт и оформление  выезда | Администратор, портье, кассир | Счѐт | По счѐту |

Первый этап начинается со взаимодействия потенциального гостя с персоналом гостиничного предприятия за достаточный период времени перед его прибытием. Общение может происходить с помощью телефона, интернета, посредников и других средств и заканчивается бронированием или отказом от услуг отеля.

Для гостиничного предприятия существует два вида источников заявок на бронь: постоянные и эпизодические.

Постоянными источниками являются туристические фирмы, организаторы различных массовых мероприятий, таких как выставки, конференции, симпозиумы, компании, расположенные вблизи отеля и регулярно размещающие там своих сотрудников и партнѐров. Кроме того, постоянными являются такие источники, как системы интернет-бронирования.

При первом контакте с гостиничным персоналом гость получает всю необходимую информацию о перечне предоставляемых услуг, расположении достопримечательностей, ценах и местных обычаях, а также уточняет важные для себя особенности. Данное взаимодействие завершается регистрацией заявки гостя на бронь.

Также во время первого этапа отель подготавливается к приѐму клиента – уточняет дату и время прибытия, выясняет необходимость трансфера (при наличии такой услуги), предлагает экскурсионные услуги, выясняет особые пожелания гостя. Далее непосредственно перед заселением проводится контроль санитарных норм в номере, при необходимости проводится дополнительная подготовка.

Второй этап гостевого цикла начинается со встречи клиентов в транспортном узле (вокзал, аэропорт, автостанция), затем происходит трансфер в в гостиницу, регистрация и заселение в номер.

Встреча гостей и трансфер в отель имеют важную психологическую и анимационную функцию, ведь первые впечатления от контакта с персоналом, городом, отелем самые яркие и надолго запоминаются гостю.

Во время трансфера клиент может пообщаться с сотрудником гостини цы и выяснить дополнительную информацию об отеле, его окрестностях, инфраструктуре города.

После прибытия в отель гость регистрируется, получает информацию о перечне услуг, оплачивает проживание.

Во время третьего этапа обслуживания гостю предоставляются различные дополнительные услуги. Каждый отель вне зависимости от его размера стремится приблизить атмосферу, в которой находится гость, к домашней для того, чтобы он ощущал комфорт и мог спокойно отдыхать или эффективно работать. С этой целью предлагаются такие услуги, как бизнес-центры,конференц-залы, оздоровительные центры, прокат транспорта или спортивного снаряжения, тренажѐрные залы, сауны, игровые комнаты. Также дополнительные услуги приносят существенную прибыль отелю. Доля дополнительных услуг в общем доходе гостиницы может составлять до 1/3 .

Создание как можно более комфортной атмосферы для гостя важно отелю, так как впоследствии клиент, скорее всего, приедет ещѐ раз сам, порекомендует этот отель своим родственникам и друзьям, а также оставит положительный отзыв в интернете или гостевой книге.

Последний, четвертый этап обслуживание состоит из окончательного расчѐта за проживание и другие дополнительные услуги. Во время данного этапа администратор проверяет точность счѐта и позволяет клиенту самому посчитать все расходы в соответствие с предоставленными услугами. После расчѐта при необходимости следует трансфер к транспортному узлу. Данная услуга оставляет у клиента заключительное положительное впечатление об отеле и стимулирует его на повторное посещение гостиницы .

Служба приѐма и размещения включает в себя две части – Frontoffice (стойка ресепшн) и Backoffice (часть помещения за стойкой ресепшн вне зо- ны видимости гостя). Основная цель, преследуемая данной службой – пре- доставление услуг максимально высокого качества в максимально сжатые сроки. Также служба приѐма размещения работает над увеличением процента загруженности номерного фонда.

В перечень основных обязанностей данной службы входит процесс приѐма, регистрации и заселения клиентов, разрешение спорных и сомни- тельных ситуаций, обеспечение клиента максимально развѐрнутой информа- цией о гостинице и ассортименте предлагаемых услуг. Персонал службы приѐма обязан быть внимательным, вежливым, стрессоустойчивым и находчивым.

Служба приѐма и размещения занимается также координацией других служб по части предоставления услуг, контролем состояния номеров, информированием руководства о проценте загруженности номера на конкретные даты или промежутки времени.

К рабочим средствам персонала службы приѐма относятся:

* компьютеры;
* принтеры;
* канцелярское оборудование;
* телефоны;
* факс;
* копировальная машина;
* информационно-ключевой щит;
* терминал оплаты;
* касса;
* информационные буклеты.

В международной практике приняты три смены работы службы приѐма и размещения:

* дневная с 7:00 до 15:00;
* вечерняя с 15:00 до 23:00;
* ночная с 23:00 до 7:00.

Каждый сотрудник обязан при себе иметь следующие документы [12]:

– должностные инструкции;

– приказы и дополнительные документы, регулирующие деятельность сотрудников;

* последовательность процедур обслуживания;

– положение о персонале – перечень правил, которым обязан следовать персонал гостиницы.

Работники службы размещения делятся на две группы – основной и вспомогательный персонал. К основному персоналу относятся менеджер службы и администраторы, к вспомогательному – ассистент менеджера, кассир, портье, носильщики, водители, швейцары и др.

Менеджер службы приѐма и размещения руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом и клиентами, ведет учѐт и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.

Старший администратор отвечает за размещение туристских групп, ведѐт необходимую документацию, следит за состоянием архива, устраняет недоразумения и конфликты между персоналом и гостями отеля.

Администратор гостиницы (рецепционист) – это служащий, который непосредственно контактирует с клиентом. Он встречает и регистрирует гостей, заселяет их в номера, производит расчѐт, выдаѐт ключи, обеспечивает клиентов необходимой информацией, помогает в предоставлении дополнительных услуг и удовлетворении потребностей гостей.

Перечень обязанностей персонала службы приѐма и размещения, навыки и свойства, которыми они должны обладать, установлены в профессиональных стандартах гостиницы.

Важным инструментом в работе службы является автоматизированная система регистрации прибытия и отъезда гостей, которая позволяет минимизировать время от прибытия гостя до его размещения в номере.

В подобных системах документация формируется автоматически после внесения необходимых данных о госте.

Автоматизированные системы многофункциональны, в них заносится различная информация, такая как сведения о каждом госте, перечень постоянных клиентов, перечень нежелательных клиентов, различная статистика на определѐнные промежутки времени, загруженность номерного фонда.

Администратор обязан отслеживать всю необходимую статистику с момента начала рабочей смены, оперировать номерным фондом, резервировать номера на непредвиденные ситуации.

С помощью подобных систем значительно ускоряется процесс обслуживания гостей, повышается уровень лояльности постоянным клиентам, которым предоставляются лучшие номера. Последовательность процессов, происходящих в службе приѐма и размещения во время обслуживания клиента:

* встреча, трансфер;
* регистрация;
* оплата проживания;
* вручение ключа;
* сопровождение в номер;
* оплата дополнительных услуг.

Оплата может производиться несколькими способами:

* наличный расчѐт для оплаты проживания;
* кредитный лимит – предоплата в счѐт будущих трат гостя;
* безналичный расчѐт;
* перечисление через банк (используется командировочными и организованными группами).

Таким образом, служба приѐма и размещения является одной из важнейших в гостинице, так как с неѐ начинается контакт гостя с отелем, и ей заканчивается.

Задачи данной службы – создать положительное первое впечатление и сохранить его на протяжении всего времени проживания гостя в отеле.

Служба приѐма и размещения состоит из персонала, имеющего важную роль в процессе встречи и регистрации гостя. Грамотная организация работы службы влияет на эффективность работы всего гостиничного предприятия, максимизирует его выручку.

Исходя из этого, руководству гостиницы следует уделять пристальное внимание организации работы службы приѐма и размещения и еѐ совершенствованию различными способами, такими как повышение уровня квалификации персонала, автоматизация систем регистрации, мотивация персонала, поощрительные выплаты персоналу, улучшение внешнего вида стойки ресепшн и персонала и т.д.

Персонал в данной службе играет важную роль. От его искренности и желания помочь гостю и удовлетворить его запросы зависит успех работы всей службы и гостиницы в целом, а также повлияет на желание гостя вернуться снова и порекомендовать отель другим людям.

Кроме того, служба приѐма является основным информационным центром гостиничного предприятия, так как именно она располагает всей информацией как о гостинице, так и о пребывающих в ней гостях.

1.3 Зарубежный опыт организации работы службы приема и размещения гостей

За рубежом в состав службы приема и размещения, в зависимости от типа и вместимости гостиницы, могут входить:

* руководитель службы;
* администраторы;
* агенты по бронированию;
* портье;
* швейцары;
* гардеробщики;
* консьержи;
* лифтѐры;
* водители (рисунок 1.2).

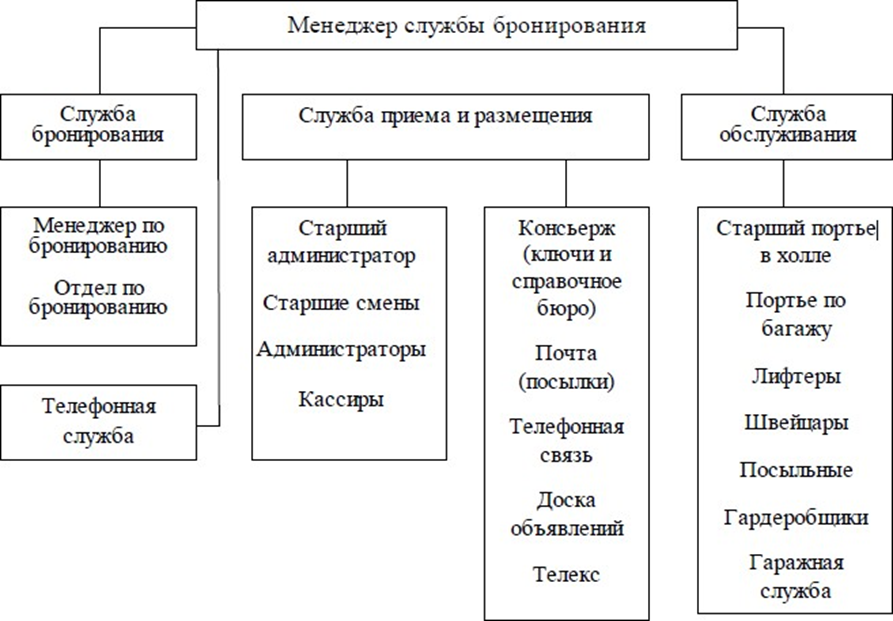


Рисунок 1.2 – Структура службы приема и размещения зарубежной гостиницы большой вместимости

В зарубежных предприятиях гостиничного типа важной обязанностью службы приѐма и размещения является встреча, приветствие клиента и процесс заселения. Чаще всего персонал службы приѐма и размещения в зарубежных гостиницах является первым, кто контактирует с гостем. В отелях высокого класса эту обязанность на себя берѐт швейцар, находящийся у входа.

В крупных зарубежных гостиничных сетях, таких как Hilton, Marriot, Accor, к службе приѐма и размещения предъявляется ряд требований:

– стойка ресепшн должна находиться непосредственно возле входа в отель, в случае если холл имеет большие размеры, то клиенту должно быть понятно, где найти стойку регистрации;

– на стойке ресепшн не должно находиться лишних предметов, она должна быть чистой и ухоженной, оформлена в деловом стиле;

– персонал службы обязан выглядеть в соответствии с требованиями к внешнему виду, вести себя максимально корректно, беседовать с клиентами исключительно стоя, работать максимально быстро.

К форме одежды внешнему виду в зарубежных гостиничных сетях предъявляются строгие требования, унифицированные во многих гостиницах мира:

– работник обязан быть одет в полную форму, которая должна быть в хорошем состоянии, чистая и опрятная;

– необходимо носить бейдж с именем, который крепится с левой стороны груди;

– рубашки и пиджаки у женщин должны быть застѐгнуты на все пуговицы, у мужчин нижняя пуговица пиджака не застѐгивается. Короткие рукава не допускаются;

* предметы, находящиеся в карманах одежды, не должны выпирать и искажать внешний вид униформы;
* носки должны быть тѐмного цвета;
* обувь должна быть закрытой, чистой и в хорошем состоянии;
* волосы должны быть чистыми, аккуратными, не закрывать лицо;
* у мужчин волосы не должны касаться воротника рубашки;
* у женщин при большой длине волосы собираются в пучок или хвост сзади;
* растительность на лице допускается, но должна быть недлинной и ухоженной;
* ногти должны быть короткими у мужчин, у женщин – средней длины и покрашены в спокойные цвета;
* мужчинам не разрешены аксессуары кроме обручального кольца, женщинам – не более двух колец и пары серѐжек делового стиля.

В любой зарубежной гостинице служба приѐма и размещения занимается также мониторингом номерного фонда, его движением и распределением, расчѐтами с гостями, помощью в оказании услуг гостям, выполнении особых пожеланий.

Структура организации службы приѐма и размещения в гостиничных предприятиях за рубежом может различаться. В гостиницах среднего и малого масштаба в связи с недостатком персонала и площади в службу приѐма также входит служба бронирования. В крупных предприятиях размещения отдел бронирования является самостоятельной единицей. Разделение службы приѐма и службы бронирования оптимизирует деятельность гостиничного предприятия, упрощает работу персонала, ускоряет процесс обслуживания клиентов на стойке ресепшн и процесс бронирования номеров. Также снижается вероятность потери информации о бронировании и о потенциальных гостях отеля. Повышение эффективности работы этих двух служб сказывается на клиентах, создаѐт положительное впечатление о гостинице в целом.

В зарубежных гостиницах выделяют два отдела службы приѐма и размещения:

* FrontDesk – стойка ресепшн, где происходит регистрация и контакт с клиентом, также стойка портье, консьержа;
* FrontOffice – рабочее помещение за стойкой ресепшн, скрытое от глаз гостей.

В некоторых случаях консьержи работают за основной стойкой ре- сепшн, однако чаще они имеют свою стойку, как правило, находящуюся в шаговой доступности от входа.

Стойка ресепшн в зарубежных гостиничных сетях разделяется на три секции [22]:

* секция регистрации;
* кассовая секция;
* информационная секция.

При большой загруженности гостиницы работники стойки могут выполнять обязанности других секций. Весь персонал службы приѐма и размещения взаимозаменяем.

В крупных зарубежных отелях высокого класса в состав персонала службы приѐма входит ночной портье (ночной аудитор). Данный работник имеет широкий спектр обязанностей, которыми в дневное время занимается несколько отдельных работников. Прежде всего, ночной портье регистрирует заезд и выезд гостей в ночное время, производит расчѐт. Также он может брать на себя обязанности ночного бармена.

Смена ночного портье начинается в 23:00 или в 00:00.

Ещѐ одной важной обязанностью ночного аудитора является обход здания отеля. Работник проверяет здание на соответствие нормам безопасности, ведѐт мониторинг состояния противопожарного оборудования, аварийных выходов. Также ночной портье собирает листы с заказами на завтрак в номер, которые гости заполняют и оставляют снаружи номера. За время своей смены ночной портье обязан совершить не менее трѐх обходов здания гостиницы.

Каждый обход фиксируется в журнале событий, все выявленные неисправности или отклонения также фиксируются и затем оставляется соответствующим службам для устранения утром. В случае, если неисправность экстренная, портье вызывает дежурного мастера для восстановления корректной работы оборудования.

После обхода портье формирует лист с заказами на завтрак и отправляет данную информацию в ресторан. К 6:00 портье обязан подготовить к транспортировке завтраки. Транспортировка осуществляется официантами.

Ночной портье имеет более широкий спектр обязанности и в связи с этим должен знать различную информацию о гостинице:

* правила пользования гостиницами;
* правила приѐма и обслуживания;
* ассортимент предлагаемых гостям услуг и цены на них;
* последовательность действий при регистрации иностранных граждан;
* порядок ведения необходимой документации и журнала событий;
* расположение номеров, состав номерного фонда;
* расположение аварийных выходов, пожарных кранов, огнетушителей;
* нормативы оснащения служебных и жилых помещений отеля;
* санитарно-гигиенические нормативы;
* порядок ведения бухгалтерской деятельности за стойкой ресепшн;
* нормы охраны труда;
* внутренний распорядок.

В 7:00 ночной портье сменяется, оставляя отчѐт о смене для разбора администраторами ресепшн. В крупных гостиничных зарубежных сетях хорошо развита внутренняя организационная структура службы приѐма.

Некоторые отели в составе данной службы выделяют отдельные более мелкие службы, такие как телефонная служба, расчѐтный отдел, информационный отдел и др. В гостиницах малого масштаба обязанности этих служб ложатся на одного или нескольких работников службы ресепшн.

Служба приѐма и размещения активно взаимодействует с интернет- ресурсами для максимизации эффективности еѐ деятельности. В большинстве современных гостиниц используются глобальные системы бронирования (рисунок 1.3).

Системы интернет бронирования – это программное обеспечение, которое в онлайн режиме отражает количество и стоимость свободных в любой подключенной к этой системе гостинице. Любой потенциальный клиент гостиничного предприятия может забронировать номер на любую удобную для себя дату за одну минуту.

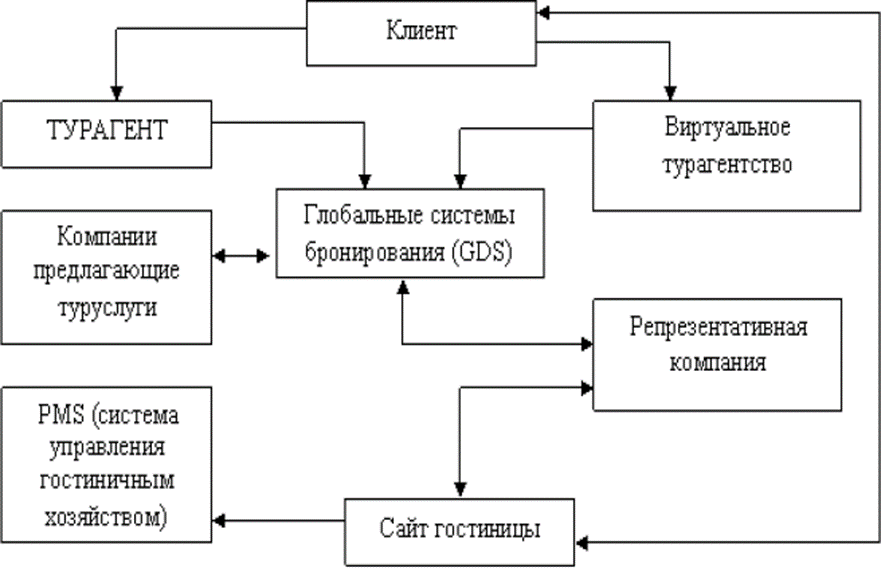


Рисунок – 1.3 Схема интернет-бронирования гостиничных номеров в зарубежных гостиницах

Основные недостатки, препятствующие росту эффективности деятельности службы приѐма и размещения в гостиницах и отелях :

* + - * недостаточный уровень квалификации персонала;
      * неоднородный внешний вид персонала службы.

В связи с этим можно предложить следующие мероприятия по совер- шенствованию организации работы службы приѐма и размещения:

* + - * найм дополнительного персонала;
      * повышение уровня квалификации работников службы;
      * введение униформы для работников службы.

Подбор новых работников для службы предлагается начать с определения конкретных требований, предъявляемых кандидатам. Описание должности в ГОК «Корона» должно подготавливаться руководителем предприятия совместно с действующими работниками службы приѐма и размещение. Таким образом, документ будет создан с использованием практических и теоретических знаний о должности.

Описание должности должно содержать список основных обязанностей, которые должен выполнять работник.

После определения необходимых требований к кандидату следует этап привлечения кандидатов с целью создания списка квалифицированных кандидатов для последующего их отбора.

Для поиска и привлечения кандидатов предприятию ГОК «Корона» предлагается использование одного или нескольких следующих методов:

* + - * поиск с помощью сотрудников;
      * использование объявлений в СМИ;
      * посещение работниками организации различных учебных заведений с целью повышения интереса к работе в гостинице и для рекламы вакансии;
      * использование рекрутинговых агентств;
      * реклама вакансии на специализированных интернет-площадках.

Наиболее оптимальными методами для анализируемого предприятия среди предложенных является поиск с помощью сотрудников и использова- ние специализированных интернет-площадок. Данные способы отличаются низкой стоимостью, а также широтой и быстротой охвата. Использование агентств по подбору персонала является наиболее эффективным, но также и наиболее дорогим методом.

Следующим этапом подбора персонала является экспертная оценка, которая основывается на результатах проведения различных тестов, заданий и упражнений, предлагаемых предприятием кандидатам. Результаты данных специализированных тестов отражают способность каждого конкретного кандидата выполнять работу в необходимой сфере деятельности. Подобные задания должны составляться с учѐтом конкретных требований, предъявляемых к работникам в данном виде деятельности, и включать в себя достоверный набор задач для выполнения предлагаемой работы.

На данном этапе используются тест на умственные способности, которые включают задания, выявляющие общую способность к рассуждению, а также задания на специфические умственные способности, такие как память и индуктивное мышление (уровень IQ). Также возможно использование тестов, оценивающие особые навыки кандидата – уровень словарного запаса, уровень дедукции, умение работать с числами.

Не менее важна оценка личностных качеств кандидата, выявление мотивации, темперамента, уровня эмоциональной стабильности, черт характера, способности к обучению.

Последним тестом является тест на достижения – с помощью него оце- ниваются знания кандидата в конкретной необходимой области.

Следующим этапом подбора персонала является наблюдение. Кандидаты приглашаются для проведения собеседования. Также могут использоваться другие методы выявления подходящих претендентов, такие как групповые дискуссии, деловые игры. Во время проведения подобных мероприятий каждый кандидат оценивается руководством предприятия по различным признакам (заинтересованность, способность выполнять работу, умение работать в команде).

После прохождения первого собеседования имеет смысл провести ещѐ одно с лучшими отобранными кандидатами. Руководитель предприятия познакомится с претендентами и лично выберет наиболее подходящего.

На основе анализа персонала предприятия ГОК «Корона» можно сделать вывод, что на данном этапе деятельности организации требуется как минимум два дополнительных работника – один администратор ресепшн и одна горничная. Таким образом, будет укомплектована третья смена службы приѐма и размещения, а также с работников службы будет снята часть обязанностей по уборке номерного фонда и общественных помещений.

Следующим важным мероприятием по совершенствованию службы приѐма и размещения является повышение уровня квалификации персонала. Для этого предлагается приглашение бизнес-тренера на проведение короткого курса или нескольких курсов по работе с клиентами.

Результатом подобного мероприятия должны стать приобретение следующих навыков персоналом службы приѐма и размещения:

* умение вести переговоры;
* умение успешно продавать продукт по телефону;
* умение оперативно и незаметно решать все конфликты ;
* умение эффективно распределять рабочее время;
* использование различных психологических приѐмов.

Перечисленные навыки могут существенно повысить уровень качества обслуживания клиентов гостиницы, что в конечном итоге положительно повлияет на имидж гостиницы и приведѐт к увеличению прибыли.

Помимо тренингов, проводимых с участием приглашенного тренера, руководству гостиницы предлагается также следующие рекомендации для повышения квалификации персонала:

* еженедельное выделение времени для краткого обучения по какому- либо аспекту работы;
* посвящение каждого рабочего дня отработке какого-либо приѐма работы с клиентами (например, использование стандарта приветствия или стандарта ответа по телефону);
* мотивация персонала к саморазвитию (например, с помощью проведения акции «сотрудник месяца» с выплатой денежной премии победителю);
* создание бумажных или цифровых материалов для самообучения персонала, периодическое пополнение данных материалов новыми темами или аспектами;
* персонал должен осознавать, для чего необходимо обучение, активно участвовать, проявлять инициативу;
* при планировании посетить конференции, семинары или другие ме- роприятия по обучению персонала, рекомендуется бронировать места зара- нее, что позволит предприятию сэкономить до 15% стоимости тренингов.

С помощью данных рекомендаций руководство гостиничного предпри ятия сможет повысить уровень квалификации своих подчинѐнных, не затрачивая при этом больших материальных и временных ресурсов. Результат подобных мероприятий в краткие сроки отразится на деятельности персонала службы приѐма и размещения, повысится эффективность еѐ деятельности, что приведѐт к росту прибыли гостиницы.

Таким образом, проведение всех предложенных выше мероприятий позволит предприятию ГОК «Корона» поднять свой имидж и респектабельность и повысить уровень своей конкурентоспособности на рынке гостеприимства Ставропольского края, что в ближайшее время приведѐт к повышению уровня загрузки номерного фонда и росту прибыли гостиницы.

На текущий момент загруженность гостиницы равна 50%. Устранив причины негативных отзывов, предприятие получит возможность повысить процент загруженности приблизительно на 19%, начиная со следующего года. Данная цифра может варьироваться в зависимости от различных факторов.