

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/110108>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 2

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ VIP – КЛИЕНТОВ 5

1.1 Сущность и правила обслуживания VIP - клиентов в гостинице 5

1.2 Понятие VIP - клиента и теоретические особенности обслуживания 14

1.3 Стандарт обслуживания VIP - клиентов 23

ГЛАВА II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ VIP – КЛИЕНТОВ В ГОСТИНИЦЕ «ИРОН» 26

2.1. Общая характеристика гостиницы «Ирон» 26

2.2 Организация и обслуживание VIP -клиентов 34

2.3 Предложения по совершенствованию обслуживания VIP - клиентов в гостинице «Ирон» 46

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 50

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 54

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной работы состоит в том, что в настоящее время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Поэтому гостиницы вынуждены бороться за выживание на рынке и непосредственно за каждого гостя. Для этого гостиничная индустрия, расширяет свой спектр услуг и повышает их качество. Привлекая и применяя различные программы лояльности, поощрения и стимулирования клиентов, от которых зависит хорошая основа экономической стабильности.

Индустрии гостеприимства посвящено немало работ. Среди трудов, в которых наиболее полно раскрываются вопросы рассматриваемой темы, можно выделить исследования таких авторов как Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко, Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина, Д.Г. Брашнов, Е. В. Мигунова и др., которые комплексно рассмотрели сущность индустрии туризма, теоретические основы, раскрыли специфику гостиничного дела, описали стандарты гостиничного дела, сформировали теоретическое понимание индустрии гостеприимства.

Как наиболее ценные для нашего исследования можно отметить работы Дж.Р. Уокера, Г.А. Бондаренко, Н.И. Кабушкина, в которых рассмотрена эволюция предприятий гостеприимства, раскрыты элементы гостиничного продукта, приведена классификация гостиниц и ресторанов, описаны важнейшие концепции гостиничного и ресторанного обслуживания.

Дж. Р. Уокер, глубоко изучивший индустрию гостеприимства, автор одной из лучших книг по данной теме. По его мнению, на сегодняшний день «индустрия гостеприимства - это сформировавшаяся отрасль человеческой деятельности, включающая туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание и объединяющая миллионы профессионалов – молодых специалистов ». В своих трудах «Менеджмент гостиниц и ресторанов» и «Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров» Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко и В.И. Богушев приводят подробную классификацию ресторанов, уделяют особое внимание управлению персоналом, менеджменту трудовых процессов в ресторане. Таким образом, анализируя литературу, можно сделать вывод об огромном интересе, который проявляют ученые и специалисты к индустрии гостеприимства.

Целью работы является рассмотрение технологии обслуживания VIP- клиентов и разработка мероприятий совершенствования обслуживания на примере гостиницы «Ирон».

В рамках достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- Рассмотреть сущность и правила организации обслуживания VIP- клиентов в гостинице.
- Изучить теоретические особенности обслуживания VIP- клиентов.
- Охарактеризовать стандарт обслуживания VIP-клиентов.
- Провести анализ деятельности гостиницы.
- Проанализировать принципы организации и обслуживание VIP - клиентов.

- Разработать предложения по совершенствованию обслуживания VIP клиентов в гостинице «Ирон».

Объектом данной работы является деятельность гостиницы «Ирон».

Предметом данной работы является технология обслуживания VIP- клиентов в гостинице.

Следуя из поставленной цели и задач исследования выпускная квалификационная, работа состоит из содержания, введения, двух глав - теоретической и практической, заключения, списка использованной литературы.

В процессе изучения источниками информации послужили специальная, учебная и справочная литература, а также интернет-ресурсы.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ VIP – КЛИЕНТОВ

1.1 Сущность и правила обслуживания VIP - клиентов в гостинице

«Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания».

Предприятие гостеприимства оказывают различные знаки внимания своим особо важным гостям исходя из своих финансовых возможностей и классности. Во многом, успех данной деятельности зависит от фантазии тех людей, кто ответственен за это дело. Чтобы удивить своего клиента, сотрудникам необходимо проявлять креативность и творческое мышление. От персонала зависит очень многое. Ведь именно он обеспечивает высокое качество обслуживания. Ведь если гостю оказывать такие знаки внимания, которые он сможет запомнить и приятно удивиться, ему обязательно захочется вернуться к вам снова. К тому же, гости с почетным званием VIP, как правило, отличаются большей требовательностью к качеству обслуживания, они не привыкли скрывать своё недовольство и открыто говорят о том, что им не нравится. Для этого сотрудникам необходимо обладать сдержанностью, толерантностью, мобильностью, стрессоустойчивостью и пониманием. Конечно, и поведение самих клиентов не должно выходить за рамки разумного, и не должно нарушать личные границы других людей. При этом, очень важно суметь быстро сориентироваться, чтобы как можно быстрее сгладить конфликт, и создать такую атмосферу, в которой гость сможет забыть о возникшем недоразумении. Таким образом, клиенты, владеющие статусом VIP, вполне оправданно могут требовать к себе особого внимания, так, как и за предоставляемые им услуги они платят повышенную цену.

Сущность предоставления услуги размещения заключается в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые напрямую персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Гостиницы можно разделить по виду собственности, ассортименту услуг, туристической привлекательности и дополнительной деятельности (ночные клубы).

Несмотря на популярность брендов гостиничных сетей, преобладающее количество гостиниц никак не связаны с ними и действуют самостоятельно. Гостиничные бренды либо составляют единую сеть гостиниц, которые целиком принадлежат головной компании (напр. Kempinski, Swissotel Hotels & Resorts Hilton), либо передаются на основе франчайзинга частным владельцам, которые должны сами следить за соответствием своих гостиниц стандартам бренда. Франчайзинг и управление собственником являются полярными состояниями способа управления с точки зрения объема юридических прав и доли участия в прибыли.

Также существует способ управления на основе договора аренды.

Несколько небольших брендов могут объединяться в общую систему для того, чтобы расширить перспективы бронирования и обобщить маркетинг

Стоимость и качество услуг гостиницы зависит от типа гостиницы. Благодаря туристическому буму последних десятилетий XX века стандарты качества обслуживания повсеместно существенно возросли. Для того чтобы легче определить уровень гостиницы, была введена звёздная система классификации (от одной до пяти звёзд). В общих чертах такая классификация выглядит следующим образом:

Одна звезда — малобюджетная гостиница с минимумом услуг (ежедневная уборка номеров не всегда в них входит). Гостиница располагает номерами одного типа.

Две звезды — малобюджетная гостиница, также с минимумом услуг, но обязательно включена ежедневная уборка номеров. Гостиница располагает двумя видами номеров.

Три звезды — среднего класса гостиница со стандартным набором услуг включает: ежедневную уборку номеров, санузел, телевизор; на территории гостиницы находится прачечная для гостей, бассейн, тренажёрный зал, бизнес -центр, место для предоставляемого гостиницей завтрака. Некоторые из этих услуг могут отсутствовать, в то же время могут быть другие. Наличие различных типов номеров (одноместные, двухкомнатные.), а также наличие своей электрической подстанции на случай внепланового отключения света в городе. В связи с принятием Федерального закона от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (ранее Законопроект № 163560-6), в гостиницах и на территории запрещено курить.

Четыре звезды — гостиница высокого класса, предоставляющие все вышеуказанные услуги, а также специальные (такие, как Спа, массаж, наличие нескольких баров и ресторанов, конференц-залов). Цены на номера в таких гостиницах значительно выше средних.

Пять звёзд — гостиница класса «люкс». Отличаются широким спектром услуг, особенно эксклюзивных (например,: наличие частного гольф- клуба, вертолетной площадки, многокомнатных апартаментов с личным дворцом).

Гостю уделяется особое, персональное внимание, что способствует учитывать все пожелания гостя. Цены на проживание, в таких гостиницах достаточно высоки. Как правило, под такую категорию звезд стремятся попасть все известные мировые цепочки, гостиничные бренды и курортные отели. Несмотря на различие систем под «пятизвёздочным отелем» всегда понимается гостиница наивысшего сервиса.

При рассмотрении гостиничных услуг как продукта выделяют три уровня услуг:

- отдельные услуги и группы услуг;
- продукт «гостиница» как комплекс услуг;
- дополнительные услуги.

Услуга - это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности клиента.

Понятие «услуга» имеет универсальное значение, она нематериальна и не сохраняема, услугу нельзя измерить, ее можно только оценить.

Содержание услуги размещения состоит в следующем:

- во-первых, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера;
- во-вторых, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно портье по приему и оформлению гостей, горничными-персоналом гостиницы по уборке гостиничных номеров и т.д.

Гостиничные номера считаются одной из главных составляющей предложений гостиницы. Это функциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы живущих постояльцев.

Важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей.

Степень сервиса характеризуется ассортиментом предоставляемых услуг, наличием всевозможных видов удобств, их манерой и качеством. Специфичность работы гостиничного предприятия связана с тем, что проблемные вопросы производства необходимо решаться максимально быстро.

В современных условиях клиенты требуют быстрого обслуживания, время предоставления ряда услуг измеряется минутами.

Уровень предоставляемых услуг в гостинице — это ее репутация, гарантия конкурентоспособности и популярности. Благоприятное впечатление производит та гостиница, где обслуживание не навязчиво, персонала не слышно и не видно, но при этом все пожелания гостя исполняются. Все делается как бы само собой: везде чистота, везде красиво, персонал излишне не мелькает перед глазами.

Гостиница - это особый, непрерывный труд для всего персонала ради удобства клиента. Хорошей гостиницей традиционно считается та, где весь персонал объединен одной задачей - угодить гостю. И если его радушно встретят, предоставят чистый номер, вкусный обед, но вдруг неожиданно нагрубят в баре, то пропадут все предыдущие усилия персонала, так как гость уедет недовольным. Поэтому к подбору сотрудников в гостиницах относятся чрезвычайно ответственно.

Обслуживание отеля должно производиться по общепринятым международным стандартам.

Здесь основополагающими моментами являются:

- быстрота обслуживания;
- точность исполнения заказа;
- предвосхищение желаний гостя;

- дружелюбие и вежливость;
- внимательность;
- форма одежды;
- прическа и гигиена сотрудников;
- конфиденциальность информации;
- знание работы;
- терпение;
- ответственность.

Всех сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований можно разделить на три большие группы:

1. руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов, супервайзеры);
2. персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье);
3. поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).

Компетенция персонала таких групп имеет грандиозное значение для управления качеством. Менеджер гостиницы обязан беспокоиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация, а также знания и навыки для выполнения своей работы наивысшим образом.

Общие требования к руководящим работникам, супервайзерам:

- соответствие навыков занимаемой должности;
- профессиональная эффективность
- выполнение поставленных задач при максимальном использовании имеющихся ресурсов;
- способность принимать решения, здраво рассуждать, инновационность, долгосрочное видение;
- межличностная и коммуникативная компетентность, умение убеждать, уважение к другим;
- способность обучать и профессионально развивать своих коллег;
- лидерство на собственном примере;
- делегирование задач;
- организационные навыки и планирование.

Общие требования во время обслуживания ко всему персоналу: вежливость, дружелюбие, энтузиазм, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями;

- гибкость, адаптируемость;
- принятие ответственности, инициативность;
- личная гигиена;
- дисциплинированность, пунктуальность;
- знание работы, качество работы, внимание к деталям;
- работа с нагрузкой, при стрессе; - способность выполнять задания до конца;
- осознание затрат;
- владение иностранным языком.

Любой сотрудник должен быть максимально информирован о гостинице, её услугах, специальных предложениях, расположении служб, о процедурах заказа, меню в ресторане, для того чтобы максимально точно и быстро ответить на вопросы гостей, о деятельности гостиницы говорить исключительно положительно и подчеркивать преимущества гостиницы перед конкурентами. Соблюдение персоналом правил общения с гостями считается основным моментом в создании психологически комфортной для гостя обстановке и влияет на увеличение числа постоянных клиентов.⁹

Наиболее главным и требуемым качеством для сотрудника гостиницы считается умение общаться с гостями. Все сотрудники проходят специализированные тренинги (как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы и т.п.).

Из общих правил для персонала можно выделить самые важные:

- сотрудник гостиницы должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно работнику;
- работник должен демонстрировать уважительное отношение к клиенту (вежливо вести беседу, дружелюбным тоном, не повышая голоса, не высказывать своего недовольства, сохранять выдержку и проявлять стрессоустойчивость, демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой);
- сотрудник гостиницы должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами;
- нужно уметь тактично информировать клиента и сообщать ему даже неприятные новости, например, о том, что клиент должен заплатить некоторую сумму;
- ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;

- проблемы клиента нужно решать быстро и безотлагательно.

Если работник не может сам решить проблему, он должен направить (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос.

Работа специалиста на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства — это выполнение управленческих функций в системе «человек — человек», что определяет значительное многообразие стилей руководства и сложность в его выборе для обеспечения эффективного и продуктивного руководства предприятием, коллективом, группой, фирмой и т.д.

1. ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)
2. ГОСТ Р 50645 - 94 Туристско-экскурсионное обслуживание.
3. Классификация гостиниц». (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 21.02.1994 N 33)
4. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012).
5. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 23001 (в ред. От 25.06.2012).
6. Федеральный закон от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (ранее Законопроект № 163560-6).
7. Актуальные проблемы развития туристской индустрии. Учебное пособие/ под ред. Чудновского А.Д.» - М.: «КноРус»:, 2016. – 440с.
8. Арбузова И. Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. -М.: Альфа М, 2011. 561 с.
9. Барышева Н. «Гостиницу и гостя»-М.: «Аркаим»:, 2015. – 176с.
10. Баумгартен Л. «Маркетинг гостиничного предприятия. Учебник» - М.: «Юрайт»:, 2017. – 340с.
11. Баумгартен Л. «Менеджмент в туристской индустрии. Учебник» - М.: «Инфра-М»:, 2016. – 240с.
12. Березовая Л. «История туризма и гостеприимства. Учебник» - М.: «Юрайт»:, 2015. – 480с.
13. Борисенко И., Григорьева Г., Гусев Н., Ершова С., Шевцова Т. «Туристские формальности» - М.: «Форум»:, 2016. – 384с.
14. Браймер А. Основы управления в индустрии гостеприимства: учебное пособие. - М.: Аспект-Пресс, 2010.
15. Брашнов Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие. - М.: Альфа-М, Инфа-М, 2011.
16. Бреев Б. А. «Развитие сферы гостиничных услуг» -М.: «Поли-пресс»:, 2004. - 388 с.
17. Бугорский В. «Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебное пособие» - М.: «Юрайт»:, 2017. – 166с.
18. Ваген Л. «Гостиничный бизнес. Для студентов вузов» - М.: «Феникс»:, 11.География туризма. Учебник //под ред. А.Ю. Александровой. М.: «КНОРУС»:, 2013.- 592 с.
19. Ветитнев А.М., Войнова Я.А. Организация санаторно -курортной деятельности: учебное пособие. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014-272 с.
20. Внутренняя документация гостиницы «Ирон» .
21. Граждан В. Д. Государственная гражданская служба: учебник.- 4- е изд., перераб. и доп. - М.: «Юрайт»:, 2011. - 620с.
22. Грачева О.Ю., Маркова Ю.А., Мишина Л.А., Мишунина Ю.В. «Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта» - М.: «Дашков и Ко»:, 2018. – 276с.
23. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. «Основы индустрии гостеприимства» - М.: «Дашков и Ко»:, 2018. – 248с.
24. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: Учеб. Пособие. - М.; Академия , 2013.
25. Зайцева Н., Огнева С., Дмитриева Н., Ушаков Р. «Гостиничный менеджмент. Учебное пособие» - М.: «Альфа-М»:, 2015г. – 352с.
26. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. «Менеджмент гостиниц и ресторанов» – Мн.: «Новое знание»:, 2002.- 368с.
27. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.
28. Иванов А.А., Волов В.А. Гостиничный менеджмент: учебное пособие. - М.:Инфра - 2010 .
29. Кобяк М. В.Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебное пособие. - СПб. : Интермедия, 2017.
30. Кусков А.С. «Гостиничное дело Учебное пособие». - М.: «Дашков и Ко »:, 2019. – 218с.

31. Лойко О.Т. «Туризм и гостиничное хозяйство»: Учебное пособие. - Томск: «ТПУ»:, 2017. - 73с.
32. Лямина И.Ю «Организация и технология гостиничного обслуживания»-М.: «academia»:, 2018. – 208с.
33. Матюхина Ю. А. Индустрия туризма: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. - М.: Флинта; МПСИ, 2019. 312 с.
34. Михайличенко А. - «VIP-обслуживание» - Журнал «Весь мир», №35 (2) 2019.
35. Можаяева Н.Г., Рыбачек «Организация туристской индустрии и география туризма. Учебник»: М.: «Инфра-М»:, 2014. – 336с.
36. Организация гостиничного дела. Учебное пособие/ под ред. Л. Черниковой» - М.: «КноРус»:, 2016. – 192с.
37. Орловская В. П. Технология и организация предприятий туризма: Учебник.- М.: ИНФРА- М, 2017.-176 с.
38. Победоносцева Е. «Всё дело в людях. Ваш ресторан. Как из персонала сделать команду»-М.: «Ресторанные ведомости»:, 2017. – 304с.
39. Потапова С.А. «Гостиничная индустрия: Учебно-методические материалы» - М.: «МИЭМП»:, 2008. - 32с.
40. Сахарчук Е. С. Психология делового общения: учебное пособие/ - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. -192с.
41. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: Классификация гостиниц и других средств размещения. Учебное пособие. - М.: Финансы и статистика, 2019. - 144с.
42. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа - М: ИНФА-М, 2014.
43. Тимохина Т. «Организация гостиничного дела. Учебник»-М.: «Юрайт» - 2016. – 336с.
44. Уокер Дж. «Введение в гостеприимство»-М.: «Юнити-Дана»:, 2008. – 736с.
45. Яковец Ю.В., Кружалин Н.И., Фридман В.Б., Кострюкова О.Н., Кибальников С.В. «Цивилизационный туризм» - М.: «Институт экономических стратегий»:, 2016. – 332с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/diplomnaya-rabota/110108>