

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/kursovaya-rabota/149872>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

1 Теоретические основы стандартизации гостиничных процессов и процедур 5

1.1 Сущность и значение стандартов и процедур в организации гостиничной деятельности 5

1.2 Анализ международной и отечественной практики разработки и реализации гостиничных стандартов и процедур 11

1.3 Методы оценки эффективности разработки и реализации гостиничных стандартов 13

2 Анализ деятельности службы приема и размещения гостиниц г. Владивостока 18

2.1 Анализ гостиничного рынка г. Владивостока 18

2.2 Анализ факторов, влияющих на разработку гостиничных стандартов 23

2.3 Анализ отзывов гостей отелей г. Владивостока о деятельности службы приема и размещения 30

2.4 Разработка рекомендаций для формирования и реализации гостиничных стандартов и процедур 36

Заключение 38

Список использованных источников 40

Введение

Актуальность данной темы заключается в том, что в настоящее время, когда человечество в силу своей работы, интересов и увлечений очень часто путешествует, индустрия гостеприимства бурно развивается. Как нам известно, благодаря экономическому развитию, социальному и политическому прогрессу, туризм в России, за последние двадцать лет, стал более доступен, а гостиничные услуги более востребованы. Гостиничные услуги — это услуги размещения, которые являются продуктом деятельности гостиниц и других средств размещения. В последние годы гостиничный рынок характеризуется высоким ростом предложения. При этом, так как наш город и область не является ни крупным, ни курортным, одновременно, сокращается спрос на услуги размещения. Такое положение, как несложно догадаться, чревато усилением конкуренции. Актуальность данной темы заключается в том, что на данный момент, сфера гостиничного дела очень важна и востребована, создается много предприятий гостиничного бизнеса, но существует проблема управления качеством услуг, которые предоставляют гостиничные предприятия, решение которой, на территориальном уровне, еще недостаточно разработано.

Рассмотрение и усовершенствование способов оценки и анализа качества гостиничных услуг, в основном направлено на повышение уровня качества предоставляемых услуг и обслуживания в гостиничных предприятиях. В данной ситуации возникает необходимость поиска и разработки новейших мероприятий управления качеством услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями. Качество производства товаров и оказания услуг актуально в любой сфере деятельности, в том числе и в области туризма, гостиничного дела. Предприятия любой формы собственности, не уделяющие внимания вопросам качества, в рыночных условиях не смогут обеспечить конкурентоспособность своей продукции или услуг. Основой конкурентоспособности является именно качество.

Цель курсовой работы: исследование особенностей технологии стандартизации процедур оформления заезда и выезда гостей.

Задачи курсовой работы:

- изучить сущность и значение стандартов и процедур в организации гостиничной деятельности;
- провести анализ международной и отечественной практики разработки и реализации гостиничных стандартов и процедур;
- рассмотреть методы оценки эффективности разработки и реализации гостиничных стандартов;
- провести анализ гостиничного рынка г. Владивостока;
- провести анализ факторов, влияющих на разработку гостиничных стандартов;
- проанализировать отзывы гостей отелей г. Владивостока о деятельности службы приема и размещения;
- разработать рекомендации для формирования и реализации гостиничных стандартов и процедур.

Объект исследования: прием, размещение и выписка гостей.

Предмет исследования: особенности приема, размещения и выписка гостей в гостинице.

Методы исследования: анализ, беседа, работа с документами, обобщение.

По структуре исследования курсовая работа, включает в себя: введение, теоретическую и практическую части, заключение, список литературы.

1 Теоретические основы стандартизации гостиничных процессов и процедур

1.1 Сущность и значение стандартов и процедур в организации гостиничной деятельности

На современном этапе развития индустрии гостеприимства важная роль отводится качеству обслуживания и необходимости внедрения стандартов обслуживания. В соответствии с нормативными документами качество обслуживания определяется как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя. В течение всего гостиничного цикла обслуживания потребитель воспринимает услугу как результат деятельности работников гостиничного предприятия. Главным фактором оценки качества обслуживания становится информация об удовлетворении потребностей потребителя, и в связи растущим опытом пребывания в различных средствах размещения туристов на выбор гостиницы влияет мнение и отзывы гостей о качестве обслуживания, которое они оставляют на различных информационных ресурсах. Стандарты качества обслуживания гостиничного предприятия — это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества. Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей .

Различают следующие уровни стандартов:

□ национальные стандарты, действующие на территории страны (подтверждается знаком соответствия ему — сертификацией, осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия требованиям);

□ корпоративный стандарт: гостиничной сети; внутрифирменный стандарт, устанавливаемый внутри независимого гостиничного предприятия. В сетевых гостиницах, которые находятся под управлением иностранных компаний, все бизнес-процессы основаны на международных стандартах и адаптированы под каждый конкретный отель. В независимых гостиницах тенденции по внедрению стандартов, произошли в последнее десятилетие. Корпоративный стандарт документ, содержащий обязательные для исполнения в данной организации (корпорации) нормы, правила, требования, характеристики.

Официальными документами Российской Федерации эта категория стандартов определена как стандарт организации. Стандарт организации — документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг.

Внутрифирменные стандарты — это документированные соглашения, содержащие технические условия, технологии, правила поведения или другие критерии, которые используются для гарантии того, что процессы и услуги соответствуют заявленному качеству.

В свою очередь внутрифирменные стандарты (рис. 1), включающие в себя общие стандарты, подразделяются на поведенческие стандарты и стандарты операционных процедур.

Рис. 1. Виды внутрифирменных стандартов

К поведенческим стандартам относят: стандарт внешнего вида; правила личной гигиены, телефонный этикет; работа с жалобами гостей; стандарт поведения в конфликтной ситуации; стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях; несчастные случаи с гостями/сотрудниками/травмы; стандарт приветствия гостей и прощания с ними; и др.

К операционным стандартам относятся все технологические процедуры, связанные с обслуживанием по гостевому циклу: бронирование, прибытие гостя, обслуживание во время проживания, выезд.

Необходимость разработки стандартов связана с преимуществами, которые они дают для гостиничного предприятия:

□ разработанные стандарты повышают эффективность процессов обслуживания и конкурентоспособность гостиничных услуг в целом;

□ минимизируют вероятность типовых ошибок и конфликтных ситуаций в отношениях с клиентами, коллегами и т. д.; создают стабильность качества, позитивный имидж гостиничного предприятия и сокращение числа негативных отзывов;

□ исключается «самодеятельность» при оказании услуг, минимизируется негативное значение и влияние личного фактора (воспитание, эмоциональный интеллект, психофизиологические факторы и пр.), максимально упрощают действия сотрудников в ситуациях, допускающих варианты поведения;

□ становятся основой для обучения и адаптации персонала, помогают новым сотрудникам выработать и закрепить навыки обслуживания;

□ упрощают взаимодействия между службами и внутри конкретной службы, задают единый корпоративный стиль и конкретизируют нормы корпоративной культуры;

□ создается перечень критериев стандартных процедур для требований к персоналу по обслуживанию и оценки результатов их деятельности .

Служба приема и размещения является первым структурным подразделением гостиницы, которое исполняет прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера.

Организационная структура гостиницы характеризуется совокупной величиной рабочих мест, должностей, органов управления и производственных подразделений, форм их взаимосвязей, гарантирующих достижение стратегических целей предприятия. Она формируется исходя из требований обеспечения конкурентоспособности, экономической эффективности, целесообразности и рациональной кооперации.

В структуре службы приема и размещения принято выделять стойку приема и размещения, стойку администратора, портье и Front Office. На стойке приема и размещения работают менеджеры приема и размещения, ночные аудиторы, консьержи. Стойка приема и размещения делится на три секции:

□ секция регистрации;

□ секция кассовых операций;

□ секция информации и почты.

Служба приема и размещения является спинным мозгом любого отеля, так как туда приходит вся текущая информация о пребывающих, проживающих и выбывших гостях, проводимых в отеле мероприятиях, состоянии номерного фонда, гостевых счетов и т.д. Эта информация обрабатывается, распределяется и значит основ для координации деятельности других служб, занятых в обслуживании (служба горничных, инженерный отдел, рестораны и бары и др.).

Служба приема и размещения контактирует и взаимодействует с гостями на протяжении всего процесса обслуживания, начиная с момента первого обращения гостя в отель до момента его выписки. Эта служба осуществляет большое число важнейших функций, а ее персонал обычно составляет 10-15 процентов всех работников гостиницы. Руководит работой службы менеджер отдела приема и размещения.

Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы:

Для гармоничной работы всего гостиничного предприятия и для слаженного выполнения своих функций все службы гостиницы должны непосредственно взаимодействовать между собой, не конфликтовать, приходить к компромиссу и понимать значение взаимопомощи. Таким образом, они обеспечивают ритмичное обслуживание гостей, быстрое исполнение их пожеланий по любому вопросу.

Персонал службы приема и размещения должны обладать таким важным качеством, как коммуникабельность, позволяющим им успешно контактировать как с гостями отеля, разрешая возникшие конфликтные ситуации, так и с другими сотрудниками гостиничного предприятия, участвующими в процессе работы.

Взаимодействие службы приема с административно-хозяйственной службой очень тесное. Оно заключается в предоставлении ей списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день. Этот список предоставляется каждый день сотрудниками службы приема, которые постоянно ведут базу данных и следят за состоянием номеров в отеле. Также они могут отмечать в списке номера, которые гости сами просили убрать в определенное время, какие-то пожелания гостей или же, наоборот, противопоказания при уборке.

Со службой питания сотрудничество заключается в предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят обеды, завтраки или ужины. Сотрудники службы приема сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о бронировании столиков в ресторанах гостиницы, об персональных пожеланиях отдельных гостей.

С финансовой службой службу приема и размещения связывают платежи гостей. Сотрудники службы приема принимают оплату за предоставленные услуги у стойки reception, затем составляют отчеты по

полученным денежным средствам и передают их бухгалтерам в финансовую службу.

При поступлении жалоб гостей из-за нерабочего состояния технического оборудования номеров, при обнаружении поломок в инвентаре и оборудовании гостиницы важна связь с инженерно-технической службой. Все претензии гостей, которые получает администратор службы приема, передаются им главному инженеру технического подразделения, работники которого обязаны наладить неполадки в короткий срок. Когда появляются ситуации, угрожающие здоровью и жизни гостей посредством других постояльцев гостиницы, на помощь приходит служба безопасности. Охранная служба ведет постоянное видеонаблюдение за всеми объектами гостиницы и при возникновении опасных ситуаций могут с помощью службы приема и размещения посодействовать их предотвращению.

Также важна и взаимосвязь службы приема с дополнительными службами гостиницы. Сотрудники службы приема и размещения должны владеть всей информацией о гостинице, а также об услугах, предоставляемых каждой службой в отдельности. Поэтому в службе приема гостю должны оказать помощь при выборе услуг таких дополнительных служб, как фитнес-центр, салон красоты, бизнес-центр, и т.д. Оплата за все предоставленные гостю в отеле услуги оплачиваются им, в основном, в службе приема и размещения.

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Российская газета. – 1996. – № 231.
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Российская газета. – 2020. – № 235.
3. Методологические рекомендации по формированию генеральной совокупности коллективных средств размещения (утв. Госкомстатом РФ 24.12.2002 N MC-09-23/5746) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51185–2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 518-ст) [Электронный ресурс] – Режим доступа: СПС Гарант.
5. Межгосударственный стандарт ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 191-ст) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
6. Межгосударственный стандарт ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания Классификация и общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
7. Межгосударственный стандарт ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. N 229-ст). – М.: Стандартинформ, 2019.
8. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 N 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996) [электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>.
9. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д. Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2020. – 224 с.
10. Воронцова, М. Г. Гостиничный бизнес: теория и практика / М.Г. Воронцова. – СПб.: СПбГУКИ, 2019. – 168 с.
11. Ёхина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие / М. А. Ёхина. – М.: Академия, 2018. – 208 с.
12. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2018. – 327 с.
13. Лейба, А. Гостиничный бизнес в России / А. Лейба // эж-ЮРИСТ. – 2020. – № 12.
14. Можяева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н. Г. Можяева, Г. В. Рыбачек. – М.: Альфа-М, 2020. – 240 с.
15. Шамшина, Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н/Д.: Феникс, 2019. – 208 с.
16. Шкуропат, С. Гостиничное дело: учебное пособие / С. Шкуропат, Н. Михеева, Т. Скрипова, Е. Марченко. – СПб.: Питер, 2020. – 336 с.

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/kurovaya-rabota/149872>