

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/25217>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Организация деятельности туристско-гостиничного комплекса

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Теоретические аспекты организации стажировки вновь пришедших сотрудников 5

1.1 Значение и понятие стажировки 5

1.2 Проведение стажировки на рабочем месте 8

2 Технология организации стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приема и размещение гостиницы 11

2.1 Служба приема и размещение гостиницы 11

2.2 Организация стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приема и размещение гостиницы 16

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 24

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 25

Менеджер, возглавляющий службу горничных, несет ответственность за работу персонала. Для организации работы сотрудников службы эксплуатации номерного фонда, он обязан обеспечить необходимые условия работы: наличие уборочного инвентаря и уборочной техники, обеспечить служащих спецодеждой, уборочными материалами. Менеджер отвечает за обеспечение техники безопасности и условий по охране здоровья. В его обязанность входит подбор и обучение персонала.

Служба горничных в большинстве случаев является наиболее функционально значимым подразделением службы эксплуатации номерного фонда, если речь идет об услуге размещения. Это служба отвечает за уборку гостиничных номеров. Запрещается привлекать горничных к уборке других помещений. Замена горничных осуществляется только с разрешения руководителя службы. Нельзя совершать замену горничных уборщицами общественных, служебных и других помещений.

Горничная выполняет следующие виды уборок гостиничного номера:

- уборка после выезда гостя;
- ежедневная текущая уборка;
- генеральная уборка;
- уборка забронированных номеров;
- промежуточная или экспресс-уборка.

Технология выполнения различных видов уборочных работ детально изложена в учебнике И. Ю. Ляпиной. Для комфортной работы горничной, ее необходимо обеспечить спецодеждой. Оптимальным вариантом является наличие у горничной два комплекта одежды: рабочая форма одежды и нарядная. Рабочая одежда используется во время уборки номеров и состоит из комбинезона или рабочего халата, или рабочего костюма соответствующего цвета и типа тканей. Для уборки санузлов обязательно должны быть прорезиненные фартуки и перчатки. Нарядная форма одежды обычно состоит из юбки темных тонов, белой блузки, белого кружевного фартучка и соответствующего головного убора. В гостиницах высшей категории должен быть фирменный стиль одежды, в том числе и у горничных.

На каждом этаже располагается служебное помещение для горничных, состоящее из нескольких комнат: комнаты отдыха, помещения для хранения чистого белья, рабочего инвентаря, хранения бутылок с водой для клиентов и средств индивидуального пользования для клиентов. Обязательно наличие душа и служебного туалета.

2.2 Организация стажировки вновь пришедших сотрудников в службу приема и размещение гостиницы

Многие отели давно и с успехом сотрудничают с лицеями, колледжами, которые готовят поваров, официантов и менеджеров в сфере туризма. Это сотрудничество состоит в том, что отель предоставляет возможность студентам пройти практику на базе отеля. Для того, чтобы сотрудничество было

действительно взаимовыгодным, продолжительность практики должна быть не менее 2-3 месяцев, либо студент должен посвящать практике один рабочий день в неделю. Дело в том, что первые 2-3 недели стажеры только осваиваются, знакомятся с отелем и его службами, привыкают к распорядку и правилам отеля, учатся основным стандартам. И здесь основная нагрузка ложится на менеджеров и сотрудников отеля, которые, помимо своих основных обязанностей, должны обучать и контролировать практикантов. По прошествии указанного срока они уже могут оказывать реальную помощь штатным сотрудникам в обслуживании гостей. Для отеля появляется возможность посмотреть на практикантов в деле и предложить им постоянную работу после окончания учебы, либо на пол-ставки во время учебы. Иногда бывают ситуации, когда будущий выпускник колледжа по специальности «менеджер» отказывается проходить практику в роли повара или помощника официанта. В этом случае совместная задача персонала отеля и учебного заведения – рассказать, как происходит карьерный рост в отеле, как организованы и взаимодействуют службы отеля, привести конкретные примеры развития карьеры его сотрудников, организовать встречи с наиболее успешными.

Отель – сложная система, где только слаженная работа всех подразделений приведет к достойным результатам обслуживания гостей. Поэтому любой менеджер отеля, прежде чем приступить с своим менеджерским обязанностям в своем подразделении, должен, хотя бы в общих чертах, ознакомиться изнутри с работой всех других отделов отеля.

Возьмем для примера администратора (сотрудника службы приема) – это лицо отеля, человек, хорошо понимающий особенности работы и «законы» взаимодействия всех служб, способный в любую минуту помочь гостю, связаться с соответствующей службой и решить все вопросы. Если вновь принятого администратора /стажера начать учить прямо на рабочем месте, он сразу попадет в стрессовую ситуацию из-за естественного неумения справиться с многочисленными просьбами гостей. В связи с возникшей неудовлетворенностью работой, сотрудника можно сразу потерять. Чтобы этого избежать, нового сотрудника или практиканта необходимо подробно познакомить с работой разных служб отеля. Лучшее знакомство – последовательная практика в нескольких отделах отеля, либо так называемый кросс-тренинг, когда человек, принятый на работу, например, администратором, проходит тренинг в ресторанной службе отеля (помогает официанту или бармену), хозяйственной службе (помогает горничным, уборщицам), отделе продаж, отделе бронирования, технической службе.

Только после прохождения этой «полосы препятствий», курса «молодого бойца» принятый на работу администратор осваивает технические тонкости работы собственно администратора. К этому времени он уже точно знает, по какому поводу к кому обратиться и получить реальную помощь. Практика показывает, что администратор, поработавший некоторое время бок о бок с горничной, с сотрудниками службы бронирования, продаж уже не будет идти на конфликт с хозяйственной службой из-за не вовремя убранного номера, ошибки бронирования и.т.п., а постарается в своей работе учесть нюансы работы других служб при обслуживании гостей. Наиболее толковые новички наверняка внесут конструктивные предложения по совершенствованию процесса обслуживания гостей. В конечном итоге выигрывает гость и отель в целом.

Стажировка на рабочем месте является одним из видов инструктажа, поэтому ее оформление должно быть правильным. Если сотрудники компании не были обучены по всем требованиям, проверяющие органы могут выписать штраф организации. Кроме того, правильное оформление стажировки поможет избежать возникновения претензий со стороны сотрудника при получении им производственных травм и увечий по неосторожности.

Приведем краткий список документации в гостинице, которая необходима для оформления стажировки:

- положение о проведении стажировки;
- план стажировки;
- приказ о проведении стажировки;
- приказ о допуске к самостоятельной работе сотрудника.

Чтобы достичь поставленных целей в процессе обучения работников, важно зафиксировать в положении о стажировке следующие позиции:

- прием на работу на открытые вакансии только лучших кандидатов;
- проведение подготовки сотрудников к трудовым условиям;

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аверченко Л.К., Богдан Н.Н. Практика применения кадровых технологий в органах власти на примере

- конкурса на замещение вакантной должности / Государственное и муниципальное управление в Сибири: состояние и перспективы: Управление: Материалы международной научно-практической конференции: 26-27 февраля 2007 г. — Новосибирск: СибАГС, 2007. — С. 323-328.
2. Алавердов А.Р. Организация управления персоналом современного российского банка. 2-е издание, переработанное и дополненное. - М.:Издательская группа "БДЦ-пресс", 2009. - 360с.
 3. Андреева И.Н. Управление кадрами. Руководство для персонала и топ-менеджмента. - Г. Полоцк, 2012. — 375 с.
 4. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. Учеб. пособие / Д. Г. Брашнов .— 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013 .
 5. Бусалов Ю.Е., Ковалёва Н.И. Организация гостиничного дела. - М.: МГИИТ, 2015 - 157 с.
 6. Ермаков В.П., Макиев З.Г. Менеджмент. Изд. 4-е. — Ростов н/Д: Феникс, 2014. — 184 с.
 7. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ёхина. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 304 с.
 8. Кузьмина М.И., Китов А.В. Инновации и их особенности в системе управления персоналом предприятия // Креативная экономика. — 2010. — № 6 (42). — с. 122-128.
 9. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. — М.: Дашков и Ко, 2009. — 328 с.
 10. Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. Гостиничное дело. - СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. - 314 с.
 11. Пережогина К. А. Инновационные изменения в системе управления персоналом // Молодой ученый. — 2015. — №4. — С. 403-408.
 12. Стандарт службы приема и размещения. - М.,2009 - С.4.
 13. Гостиница и кадры: Менеджер службы приема и размещения. - <http://prohotel.ru/article-3792/0/>
 14. Проведение стажировки на рабочем месте. - <https://assistantus.ru/sotrudniki/stazhировka-na-rabochem-meste/>
 15. Служба приёма и размещения гостиниц. - http://demetra-art-hotel.ru/newsletters/articles/sluzhba_priema_i_razmeweniya_gostinic/
 16. Служба приема и размещения: особенности и требования к персоналу. - <http://soko-hotels.ru/Sluzhba-priema-i-razmescheniya-osobennosti-i-trebovaniya-k-personalu.php>
 17. Стажировка на рабочем месте: необходимые документы, правила проведения. - <https://www.gd.ru/articles/9567-stajirovka-na-rabochem-meste>
 18. Стандарт бронирования номера по телефону. - <http://allforhotel.ru/standarts/standart-bronirovaniya-nomera-po-telefonu.html>
 19. Требования к гостиницам категории "пять звезд". - <http://virtual-sevastopol.ru/hotel-5-stars.html>

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/25217>