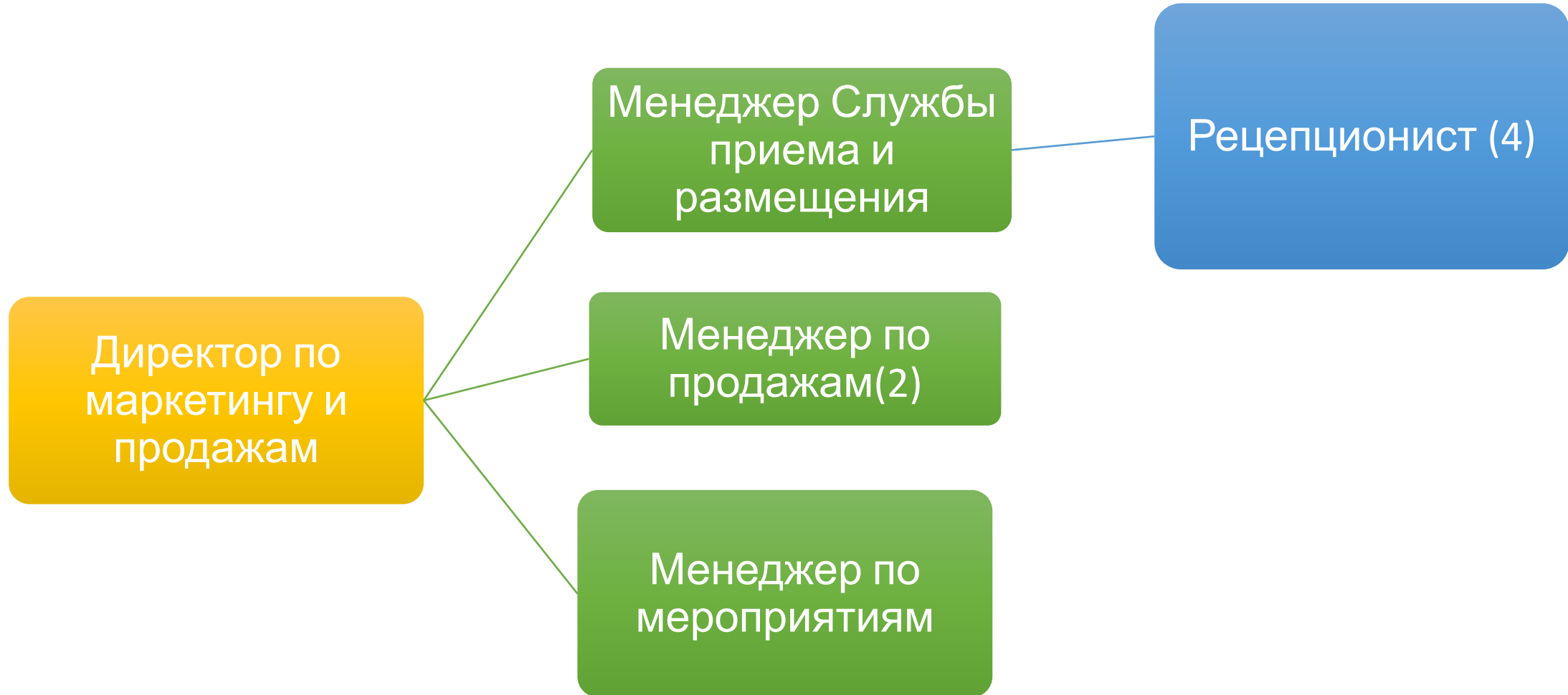




JOLLY

ALON

Front Office Jolly Alon



Директор по маркетингу и продажам

- Следит за работой и качеством выполнения заданий каждого сотрудника, готовит отчеты для директора по проживанию.
- Занимается продвижением сайта, рекламы, фэйсбука, а так же дизайном печатных материалов.
- Подготавливает предложения по продажам для посольств, министерств и других крупных учреждений.
- Ведёт VIP клиентов.
- В подчинении находятся 2 менеджера по продажам и event manager, и непосредственно служба приёма и размещения.
- Часы работы 5/7, 8 часов в день.



Менеджер по продажам и Менеджер по мероприятиям

- Основная задача менеджера по продажам это бронирование гостиничных номеров для больших групп, заключение контрактов между компаниями .
- Менеджер по мероприятиям организывает мероприятия и конференции также предлагает организаторам воспользоваться услугами ресторана и провести во время конференции кофе брейк, обед или ужин.



Менеджер Службы приема и размещения

- Менеджер стойки размещения работает 5/7 по 8 часов день.
- Занимается бронированием номеров, соответственно следит за номерным фондом, предоставляет отчетность о происшествиях, решает проблемы, возникшие на рецепции или в гостинице по мере своих уполномочий.
- В подчинении находятся 4 рецепционистки, которые ответственные за встречу, размещение и выселение гостей, предоставление любой информации, регистрации гостей, внесении информации в систему, организации трансферов, поселении случайных гостей со стойки рецепции, оплата и предоставление инвойса и чека.

Reception Jolly Alon



Reception Jolly Alon

- В гостинице работают 4 администратора. График работы посменный 1/3 по 24 часа

В соответствии с основными задачами, возложенными на службу размещения сервиса гостиницы, рецепционист обязан :

1. Владеть персональным компьютером, факсом, ксероксом, кассовым аппаратом, иметь навыки пользования Интернетом, электронной почтой и системой WI-FI
2. Быть заинтересованным в максимализации прибыли
3. Иметь опрятный внешний вид : Спецодежда чистая и отутюженная, неброский макияж, уложенные волосы, ухоженные руки
4. Во избежание недоразумений , администратор обязан проинформировать гостя о стоимости номера, стоимость брони (если есть), стоимости дополнительных услуг
5. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводить необходимые организационно-технические мероприятия.

Администратор рецепции должен знать:

1. Постановления, распоряжения, приказы директора Гостиницы, другие руководящие и нормативные документы шестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания
2. Знать настоящую должностную инструкцию
3. Знать номерной фонд гостиницы, его характеристику по категориям, стоимость номеров, дополнительные услуги, оказываемые гостиницей и их стоимость
4. Знать порядок оформления документов при бронировании номерного фонда и их оплаты
5. Знать порядок оформления счетов и других платежных документов, связанных с оплатой проживания, мини барами и тд
6. Правила и методы организации процесса обслуживания гостей
7. Основы эстетики, этики, психологии и культуру обслуживания посетителей

При передаче смены рецепционист, который сдает смену, обязан сообщить вновь заступившему рецепционисту следующую информацию:

1. Сумму денежных средств в кассе, полученных за проживание гостей и за дополнительные услуги, а также сумму денежных средств в валютной кассе
2. Количество гостей, проживающих на момент передачи смены
3. Информацию о технических неполадках и технических неисправностях, о работе горничных и количестве убранных номеров а также номерах которые нуждаются в уборке
4. Просьбы и пожелания клиентов.

- Если сказать об информационном обеспечении гостиницы, то с 2008 года активно используется программа «1С Администратор гостиницы». Данная программа упрощает работу рецепционисту и делает ее более быстрой.
- Данная гостиница использует два вида расчетов с гостями – безналичный и наличный так как гостиница оказывает услуги проживания как юридическим так и физическим лицам.
- Порядок расчета проживающих гостей :
 1. Оплата устанавливается посуточная с расчетом часа-времени размещения
 2. В случае задержки выезда после расчетного часа
 - До 12-ти часов – оплата за половину суток
 - От 12-ти до 24 часов – оплата за полные сутки
 3. При проживании гостя не более суток, оплата взимается за сутки, не зависимо от расчетного часа

Администратор службы приема и размещения для отчетности заполняет такие формы документов как :

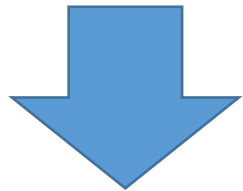
- Анкета
- Счет
- Кассовый отчет
- Валютный отчет
- Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету
- Заявка на бронирование номеров
- Квитанции на предоставление дополнительных платных услуг

В обязанности администратора входит прием и регистрация гостей, контроль за исполнением просьб постояльцев, информирование других служб о прибывших и ушедших. Поскольку отель не большой рецепционист также выполняет функцию и кассира, рассчитываясь с клиентом. Он принимает телефонные звонки и регистрирует бронирование номера по телефону. Также регистрирует бронирование, которые приходят на почту гостиницы, Booking, Hotel Beds, Expedia и тд

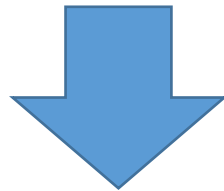
***Ресторан «Jolly
Alon»***



*Рестора
Н*



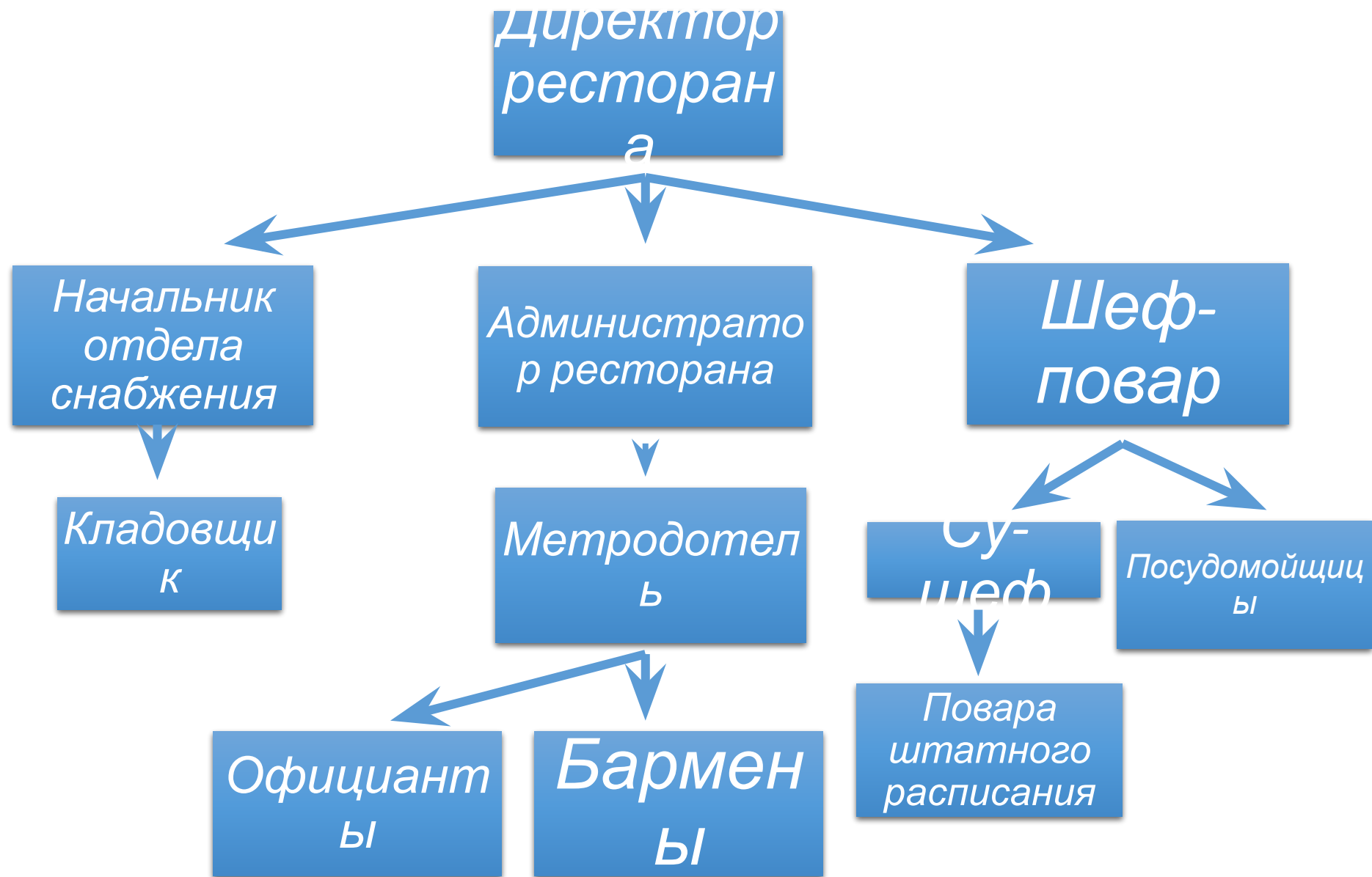
*Ресторанны
й комплекс*



*КУХН
Я*



*Отдел
снабжения
Я*



Ресторанный комплекс включает
в себя:

- Основной ресторан
- Большой «Мраморный» зал
- Большой и малый банкетные залы
- Лобби-бар

Основной ресторан



Большой «Мраморный» зал



Большой и малый банкетные залы





Летняя терраса

Основной ресторан

- Вместимость – посадка до 100 человек
фуршет до 200 человек
- График работы с 07:00 до 23:00
- Предоставляемые услуги:
 - Завтрак, обед и ужин
 - Кофе-брейк
 - Фуршеты
 - Бизнес-ланч
 - Банкеты различного типа

Основные формы питания

Тип питания в отеле указывается сразу после типа номера.

Как правило, обозначается двумя или тремя латинскими буквами:

- **RO** (Room only) — без питания.
- **EP** (European Plan), **BO** (Bed Only), **AO** (Accommodation Only), **NO** — без питания.
- **BB** (Bed & breakfast) — завтрак. Как правило под этим подразумевается завтрак-буфет. Вариант с обслуживанием по системе «шведский стол». Включает как холодные, так и горячие блюда. Разнообразие блюд сильно отличается от страны к стране.
- **HB** (Half board) — полупансион. Как правило завтрак и ужин, но возможен и вариант завтрак и обед.
- **FB** (Full board) — полный пансион (завтрак, обед и ужин).
- **AI** (All inclusive) — всё включено — завтрак, обед и ужин (шведский стол).
течение дня предлагаются напитки (алкогольные и безалкогольные) в неограниченном количестве плюс дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля и т. п.)

В

Ресторан Jolly Alon предлагает своим гостям систему питания «Bed and breakfast», что означает, что в стоимость проживания включены только завтраки.

Формы подачи питания:

- ***A-la carte*** — Обслуживание по меню официантами. Вводится когда заполняемость отеля не превышает 15 человек. Предоставляется выбор блюд по нескольким позициям.
- ***Шведский стол*** — Самообслуживание. Данная форма подачи завтрака применяется когда ожидаемое количество людей более 15 человек. Блюда выложены на подносах и каждый самостоятельно набирает себе нужное количество. Чай-кофе самостоятельно наливаются из полупрофессиональных кофейных аппаратов.

Организация рабочего процесса

- Повара и официанты начиная с 06:00 утра приступают к подготовке завтрака
- Часы завтрака: с 7.00 до 10.00.
- Ранний завтрак возможен. Подается в ланч-боксе. Пакеты логотипированные.
- Поздний завтрак возможен. Предлагается континентальный вариант.
- На обслуживании во время завтрака работают два официанта — в зале, которые контролируют своевременное пополнение шведского стола, а также отмечают человека, который называет номер комнаты и бармен внутреннего буфета.

Для организации завтрака выделено отдельное пространство для сервировки **шведской линии**, которая включает в себя:

Основная линия

Сырная и мясная нарезки

Овощи

Молочная продукция

Горячие закуски

Голодные закуски

Свежие фрукты(сезонные)

Сухофрукты и мед

Отдельная стойка

Хлопья

Молоко

Соки

Соусы

Выпечка

Кофейный аппарат



1 - Столовая тарелка

2 - Закусочная вилка

3 - Закусочный нож

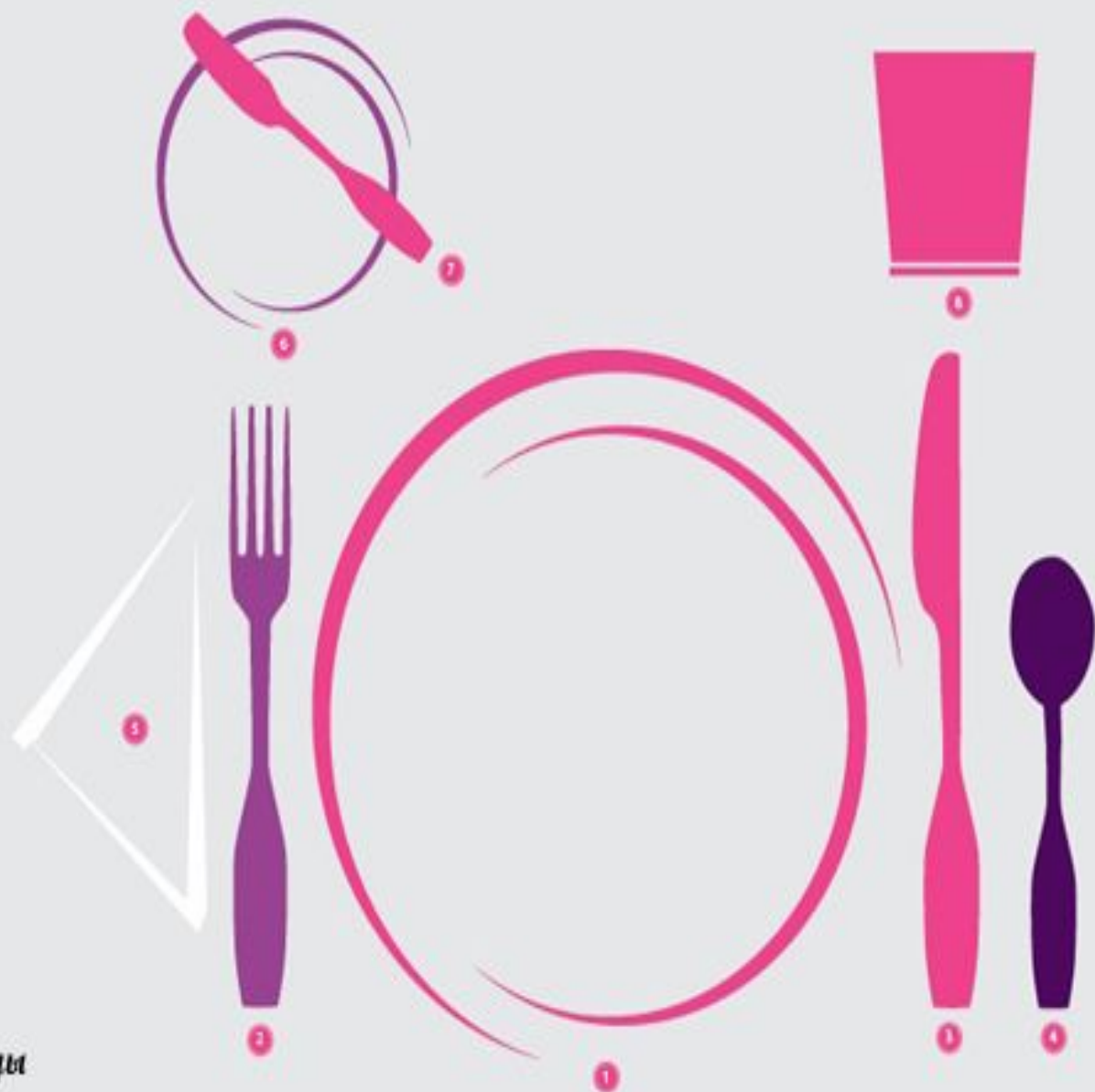
4 - Чайная ложка

5 - Салфетка

6 - Пирожковая тарелка

7 - Нож для хлеба

8 - стакан для сока или воды



- Менеджер ресторана в начале каждого дня выдает меню и расстановку мебели в зале
- Проводится мини-собрание с официантами и каждому дается установка на рабочий день и распределяются должностные обязанности (пример: обслуживание номеров, зала и мероприятий в течение дня)
- После окончания завтрака в 10:00 официанты готовят зал к обслуживанию по a la carte, а также к кофе-брейку, бизнес-ланчу, фуршетту или банкету в зависимости от запланированного мероприятия на день.
- После закрытия ресторана, официанты подготавливают зал для завтрака и проводится уборка.

Лобби-Бар

Вместимость:

- до 70 человек фуршетт
- до 40 человек посадка

Часы работы: с 08:00 до 23:00

Меню состоит из различных алкогольных и безалкогольных напитков, лёгких закусок, выпечки и десертов.



Кейтеринг

2

В зависимости от загрузки, ресторан Jolly Alon также оказывает услуги кейтеринга, т.е. выездное ресторанное обслуживание полного цикла, организованное в любом месте и в любое время, удобные заказчику.



Кухня



- Режим работы: с 06:00 до 23:00
- Кухня работает под руководством шеф-повара и 2х су-шефов в его подчинении
- Шеф-повар ежедневно составляет заявку на продукты с учетом их срока годности, а также принимая во внимание объём работы, который зависит от количества гостей и мероприятий
- Заявка составляется по утвержденному меню + 15% на форс-мажор

Ежедневно в ресторан производятся поставки:

- Молочных продуктов
- Фруктов
- Овощей
- Мясных изделий



Заранее подготовленные заготовки поддаются **вакуумации и шоковой заморозке**, которая в ресторанном бизнесе получила название **Cook&Chill**. Такая система может продлить срок хранения некоторых блюд и, соответственно, сведет к нулю нежелательные затраты.

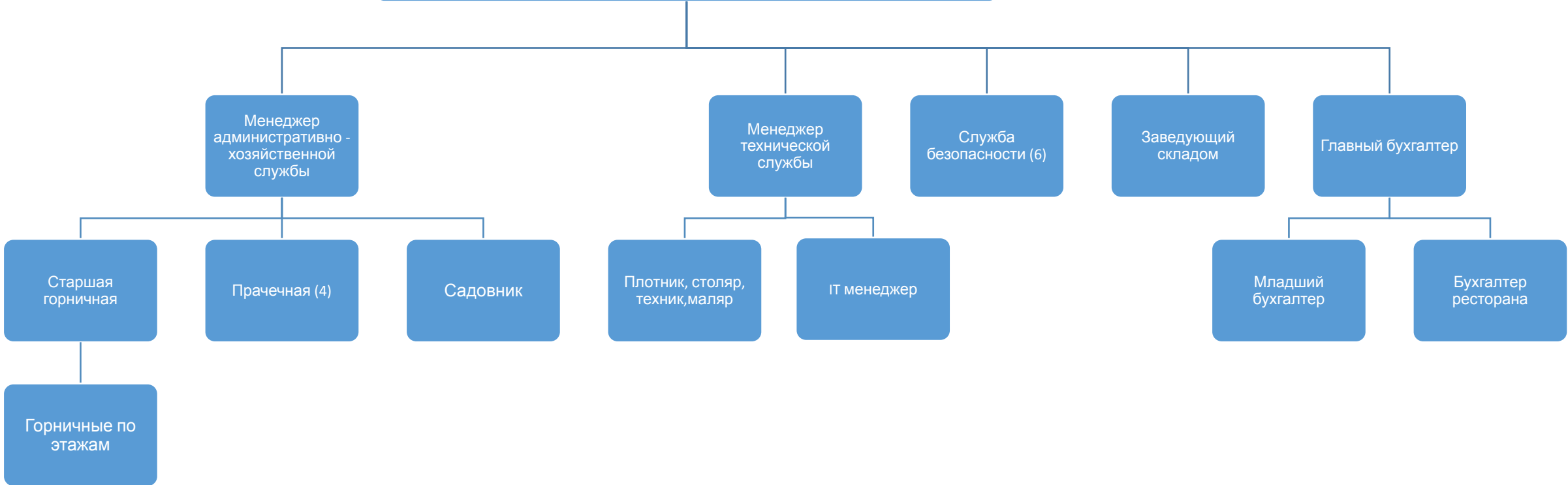


Отдел снабжения

- Для обеспечения предприятия продовольственными продуктами отдел снабжения решает следующие задачи:
 - что закупить;
 - сколько закупить;
 - у кого закупить;
 - на каких условиях закупить.
- Кроме того, необходимо:
 - заключить договор;
 - проконтролировать его выполнение;
 - организовать доставку;
 - организовать складирование и хранение.
- В ресторане формируется список потенциальных поставщиков, который постоянно обновляется и дополняется.
- Зачастую при выборе поставщиков ограничиваются ценой и качеством продукции, а также надежностью поставок.

Back office

BACK OFFICE ГОСТИНИЦЫ JOLLY ALON



Хозяйственная служба или служба эксплуатации номерного фонда

- Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Обычно он имеет несколько помощников, старших горничных (старшая горничная отвечает за уборку номеров на одном — двух этажах). Хозяйственная служба (Housekeeping Department) имеет прямую связь со службой приема и с инженерной службой.
 - Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема.
 - График работы горничных по этажам: Будние дни – 8:00 – 15:00
Выходные дни - 8:00 – 13:00
- График работы горничных в холле: Дневная смена – 7:00 – 19:00
Ночная смена – 19:00 – 7:00

Для уборки всех помещений гостиницы разработаны подробнейшие инструкции.

Например, для уборки номера такая инструкция в очень сокращенном виде выглядит следующим образом:

- Обратить внимание на индикатор у двери. Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.
- Открыть окно, убрать мусор.
- Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.
- Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.
- Закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.
- Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

На уборку номера отводится 20-30 минут в зависимости от его размера и оснащённости. Норма на одну горничную составляет 7-8 номеров.

Качество уборки инструктируется старшей горничной, а иногда специальным контроллером.
(duty manager)

В хозяйственную службу также входят прачечная и бюро забытых вещей.

- **Прачечная**

График работы: Пн-Пт – 8:00 – 17:00

Услуги прачечной являются дополнительными услугами и оплачиваются отдельно.



- **Бюро забытых вещей**

Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трех месяцев.

Журнал регистрации забытых вещей ведется менеджером службы приема и



Инженерная служба

- Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, система кондиционирования/отопления, водоснабжения и канализации, электрическое и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т. д.). Естественно, гостиница не может позволить себе содержать полный штат инженерно-технических работников для обслуживания и ремонта всего оборудования.
- Служба главного инженера имеет относительно небольшой штат сотрудников, универсалов, способных устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществлять грамотную эксплуатацию всего оборудования.
- Служба главного инженера также осуществляет контроль за расходом воды, электроэнергии, газа.
- Все работы, выполняемые этой службой, регистрируются в специальном журнале.
- График работы главного инженера, электрика и плотника: Пн - Пт – 09:00 – 18:00
- График работы дежурного механика: 1/2 – 08:00 – 08:00.

Служба безопасности

- Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. Причем в понятие имущество отеля включается и такой элемент, как его репутация.
- **Главная задача службы безопасности** — не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности в отличие от полиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют право допрашивать, обыскивать и проводить другие действия.
- Служба безопасности разрабатывает проект системы безопасности отеля, который утверждается генеральным директором после обсуждения с руководителями других подразделений. Этот документ охватывает все стороны обеспечения безопасности (функции службы безопасности, ее взаимоотношения с другими подразделениями, систему технических средств обеспечения безопасности, действия сотрудников гостиницы в критических ситуациях — пожар, угроза взрыва и т. п.).

- Сотрудники службы безопасности при поступлении на работу обязательно проходят обучение, в ходе которого их подробно знакомят с отелем, его подразделениями, типичными ситуациями, правами и обязанностями, методами оказания первой медицинской помощи, а также тому, как составлять отчет о расследовании.
- Работники службы безопасности не должны сменяться в те же часы, что и другие работники гостиницы, поскольку именно смена требует повышенного внимания службы безопасности. И естественно они должны находиться в отеле в наиболее «опасные» часы (18.00-2.00).
- График работы: Начальник охраны, зам.начальника охраны – Пн-Пт – 08:00 – 17:00
Дежурный охранник – 1/3 - 07:00 – 07:00
- К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Служба безопасности также отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников.
- Функции службы безопасности многообразны. Наиболее трудоемкой функцией является патрулирование помещений. При патрулировании проверяются, заперты ли двери (до 10-20% дверей ночью в отеле могут оказаться незакрытыми), наличие в помещениях лиц, которых там не должно быть, нарушение правил безопасности служащими (например, тележки горничных и Room Service не на месте) и т. д.

Бухгалтерия

- Бухгалтерия в гостиницах осуществляет анализ финансово-хозяйственной деятельности, организует составление бухгалтерских отчетов согласно нормативным документам, несет ответственность за соблюдение финансовой дисциплины, организует составление бизнес-планов, финансово-хозяйственных планов и сметы согласно установленной формы, несет ответственность за своевременное составление отчетов, балансов и счетов ей, прибылей и убытков, выполняет работу по учету, ввод в эксплуатацию и списания материальных ценностей и учета средств в установленном порядке, несет ответственность за соблюдение ценообразования и определения тарифов, осуществляет учет поступления и выбытия производственных запасов в соответствии со стандартами бухгалтерского учета, организует работу по получению лицензий и т.д.
- В технологическом процессе бухгалтерия осуществляет постоянную связь со всеми отделами. Финансовая служба обеспечивает денежные переводы, подготовку финансовых отчетов от кассиров каждого структурного торгового подразделения отеля, службы приема и размещения, общественного питания, спортивно-развлекательных заведений, учет и контроль первичной документации, своевременное информирование администрации о финансовых результатах деятельности гостиницы. Бухгалтерия также обеспечивает начисление заработной платы, получения других разных счетов и выплату по ним, контроль и учет расходов.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**