



Выпускная квалификационная работа

Анализ стандартов качества обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения и пути их совершенствования (на примере гостиницы)

Выполнила работу:

Студентка 41 Гс/к группы

Дуданова Д.А.

Научный руководитель:

Хобот И.Д.

Цель: Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг в отеле

Задачи:

- определение понятия качества в индустрии гостеприимства;
- выявление роли качества гостиничных услуг на предприятии;
- определение понятий стандартизация, стандарты качества, их основание и значение в гостиничном бизнесе;
- подробное рассмотрение методов анализа и оценки качества предоставляемых услуг в отеле;
- разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг в ООО «Отеле «Бристоль»

Предметом исследования являются стандарты качества обслуживания клиентов в ООО «Отель «Бристоль».

Объектом исследования является обеспечение качества обслуживания в гостинице.

Актуальность исследования в области качества обуславливается необходимостью поиска лучших управленческих решений, совершенствования управления в сфере гостеприимства.

В гостиничной индустрии: «качество – это степень удовлетворенности клиента от приобретенной услуги, включающее в себя различные характеристики, особенности, свойства и аспекты».



Стандарт – это нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

Государственные
стандарты РФ



Международные
стандарты ИСО 9000



Метод анализа и оценки качества SERVQUAL

Показатели качества

1. Пространственный показатель
2. Информационный показатель
3. Профессиональный показатель
4. Претензионный показатель



ООО «Отель «Бристоль»»



Структура номерного фонда

Категория номеров	Количество номеров	Удельный вес, %
Стандарт	74	68,55
Бизнес	22	20,4
Класс		
Комфорт	4	3,85
Престиж	2	1,8
Люкс	2	1,8
Семейный	2	1,8
Люкс Vip	2	1,8
Итого	108	100

Номер категории стандарт



Тарифы номерного фонда отеля «Бристоль» на 2016- ый год

Категория номера	По периодам					
	Низкий сезон		Сезон		Высокий сезон	
	12.01.16 - 29.04.16		13.05.16 - 31.05.16		30.04.16 - 12.05.16	
	01.11.16 - 26.12.16		26.09.16 - 31.10.16		01.06.16 - 25.09.16	
	2 чел. в номере	1 чел. в номере	2 чел. в номере	1 чел. в номере	2 чел. в номере	1 чел. в номере
<u>Стандарт 1</u> категории	3400	2600	4000	3200	5900	5100
Бизнес 1 категории	4400	3600	5200	4400	7300	6500
Комфорт 1 категории	4900	4100	5400	4600	8300	7500
Престиж 1 категории	6400	5600	7600	6800	10700	9900
Люкс	6900	6100	8200	7400	11700	10900
Семейный 1 категории	9400	8600	10900	10100	15000	14200
Люкс VIP	11800	11000	13600	12800	20200	19400

Анализ качества обслуживания в отеле «Бристоль»

Пространственный показатель



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Отель «Бристоль»

№ 019 «01» января 2015г.

Курашин В.А.

Общие стандарты и правила обслуживания гостей в отеле «Бристоль»

Данные инструкции являются стандартами обслуживания и обязательны к исполнению персоналом отеля. Стандарты преследуют одну цель – повышение качества обслуживания и, как следствие, приток гостей.

Из общих правил для персонала выделим самые важные:

• Администратор должен быть всегда готов оказать гостю услугу тогда, когда эта услуга нужна гостю, а не тогда, когда это удобно администратору;

• Администратор должен демонстрировать позитивное отношение к гостю: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не высказывать своего недовольства, если, например, гость приходит в самом конце его рабочего дня, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьющими гостями, вежливо демонстрировать гостю, что администратор озабочен его проблемой;

• Администратор должен улыбаться гостю, поддерживать позитивный контакт глазами, в разговоре с гостями использовать соответствующие фразы («доброе утро»; «конечно, я с удовольствием сделаю это» и т. п.);

• нужно уметь тактично информировать гостя и сообщать ему даже неприятные новости, например, о том, что гость должен доплатить некоторую сумму;

• ни один администратор не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам; если гость сообщает что-нибудь администратору, то последний должен продемонстрировать максимальное желание понять гостя, кивать головой, вставлять слова «понято», «опрощо», а если ему не очень понятно желание гостя, то задавать вопросы типа «если я вас правильно понял, вы хотите...».

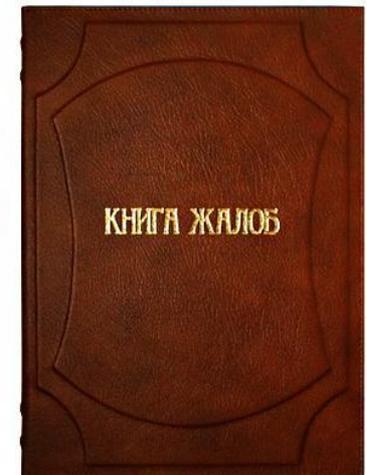
Проблемы гостя нужно решать быстро и безотлагательно. Администратор отеля должен сделать все возможное, чтобы как можно быстрее успокоить гостя. Если администратор не может сам решить проблему, он должен направить гостя (а лучше сопроводить его) к сотруднику, который способен решить вопрос и имеет соответствующие полномочия. В течение 20 мин следует позвонить по телефону и убедиться, что проблема разрешена, а гость доволен. Нужно сделать все возможное, чтобы в дальнейшем не потерять гостя как клиента

Профессиональный показатель

Информационный показатель



Претензионный показатель



Рекомендации:

1. Замена в стандартных номерах двух отдельных кроватей на новые
2. Создание новой должности тренинг-менеджера
3. Создание в отеле дополнительной услуги - игры в бильярд



Анализ финансовой деятельности отеля «Бристоль»

№	Наименование статей	Годы			Изменения 2013 г. к 2015 г.	
		2013	2014	2015	тыс. руб.	%
1.	Выручка от реализации продукции (товаров, работ, услуг)	79631	106187	127773	48142	37,6
2.	НДС	13028	17212	19759	6731	34,0
3.	Чистый доход	64954	86063	99075	34121	34,4
4.	Себестоимость реализованной продукции	50966	73068	85439	34473	40,3
5.	Валовая прибыль	13987	12995	13636	-351	-2,57
6.	Административные затраты	6208	7835	9483	3275	34,5
7.	Затраты на сбыт	8750	5809	1675	-7075	-422
8.	Другие операционные затраты	23218	19829	29474	6256	21,2
9.	Финансовый результат от операционной деятельности: прибыль	2277	7518	8179	5902	72,1
10.	Другие финансовые доходы	287	682	-	-	-
11.	Финансовые затраты	6295	1850	2504	-3791	-151
12.	Финансовые результаты от обычной деятельности до налогообложения: прибыль	-	2961	4209	-	-
13.	Налог на прибыль от обычной деятельности	-	2104	2259	-	-
14.	Финансовый результат от обычной деятельности	-	857	1950	-	-
15.	Чистая прибыль	-	865	1987	-	-

Эффективность предложенных рекомендаций

1. Замена износившихся кроватей



положительно скажется на
впечатление гостей о
предприятии

1 кр. = 3 000 р.

100 кр. = 300 000

2. Должность тренинг- менеджера



увеличение продуктивности
работы персонала отеля

Затраты на создание рабочего места – 50 000 р.

Затраты на выдачу зар. платы – 20 000 р.(ежемесячно)

3. Дополнительная услуга – бильярд



Прибавит имидж предприятию, а так же
принесет дополнительную прибыль.
Затраты окупятся за 2 месяца, если
бильярдную будут посещать ежедневно 6
человек на 1 игру.
1 час игры = 400 р.

2 бильярд. стола – 100 000 руб.

Затраты на выдачу зар. платы – 50 000 р.

(2 сотрудника, отвечающих за бильярд +
уборщица)

Общая сумма затрат за 1-ый месяц: 150 000 р.

Спасибо за внимание!