



Департамент Образования города Москвы
Государственное Бюджетное Профессиональное Образовательное
Учреждение
Технологический колледж №34

Курсовая работа
по ПМ.03 « Организация обслуживания гостей в процессе
проживания»

Специальность 10101 «Гостиничный сервис»

Тема : « Стиль обслуживания гостей в отеле» на примере
гостиницы «Ибис Москва Павелецкая»

Студентки 3-го курса группы 03-5ГС

Введение

Актуальность выбранной темы заключается в том, что в условиях современного экономического рынка и жесткой конкуренции предприятий гостиничного бизнеса очень важным моментом является общение с потенциальными гостями и предоставление гостиничных услуг на высшем уровне и по всем стандартам гостиничной индустрии.

Цель данной курсовой работы состоит в изучении культуры общения с гостями, правил предоставления гостиничных услуг и стиля обслуживания клиента.

Задачами курсовой работы являются:

- изучить теоретический материал по культуре общения и стилям обслуживания гостей в отеле примере гостиницы «Ибис Москва Павелецкая»;
- составить рекомендации по улучшению деятельности гостиницы «Ибис Москва Павелецкая»

Объект изучения - гостиница «Ибис Москва Павелецкая».

Предмет изучения – стили обслуживания гостей в гостинице «Ибис Москва Павелецкая».

СТИЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ.

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничной индустрии, выделяют две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые, в первую очередь, подразумевают организацию проживания и общение с клиентом, что является самым главным.

Гость - это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он- главная причина, по которой трудится весь персонал, и это не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать кто сильнее.

Гость всегда прав!



ГЛАВА II. СТИЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «ИБИС МОСКВА ПАВЕЛЕЦКАЯ».

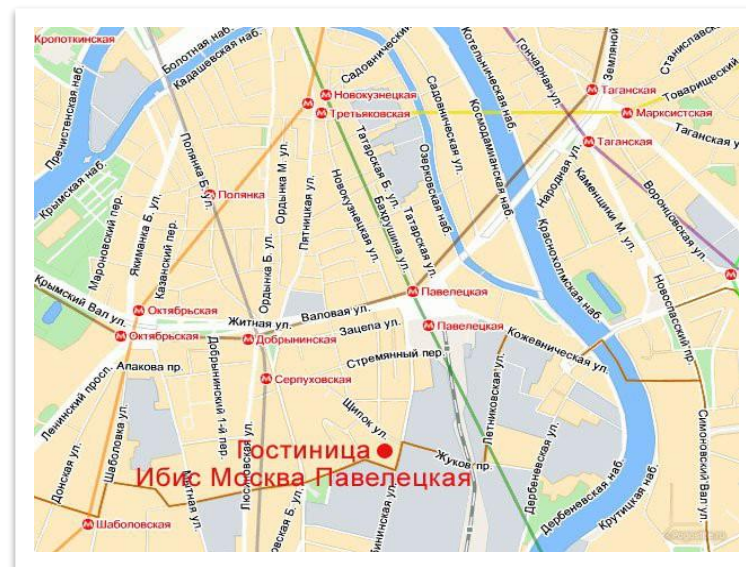
Гостиницу «Ибис Москва Павелецкая» можно охарактеризовать по:

1. По размеру гостиница относится к категории «малая», потому что состоит из 147 комфортабельных номеров.
2. По видам собственности и управления: гостиница Ибис Москва Павелецкая входит в международную гостиничную сеть Accor.
3. По длительности проживания гостиница «Ибис Москва Павелецкая» относится к кратковременным, потому что обслуживает любой контингент гостей отеля в условиях вынужденной кратковременной остановки 1-3 ночи.

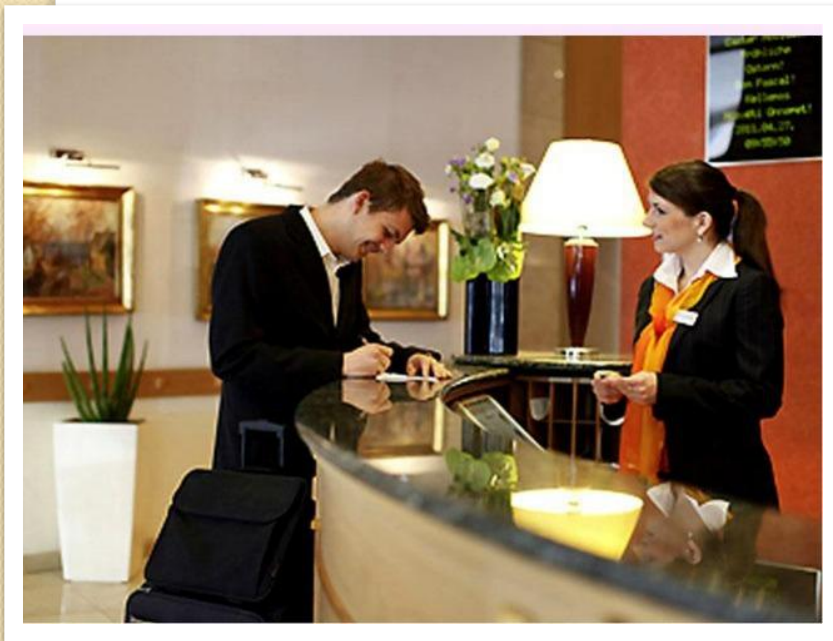


4. По режиму эксплуатации гостиница «Ибис Москва Павелецкая» является круглогодичной, обслуживая гостей отеля круглый год и не прерывая время своей работы.

5. По расположению. Отель «Ибис Москва Павелецкая» расположен в центре Москвы, между станциями метро Серпуховская и Павелецкая, от которых можно добраться до Кремля и Красной площади. Также в 5-ти минутах ходьбы находится Павелецкий вокзал, откуда отправляются экспресс - поезда до международного аэропорта Домодедово.



6. В зависимости от сегмента рынка отель «Ибис Москва Павелецкая» относится к бизнес - отелям, так как основную массу останавливающихся гостей составляют бизнесмены.
7. По уровню комфортности отель «Ибис Москва Павелецкая» относится к категории «трёхзвёздочная гостиница».



Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы «Ибис Москва Павелецкая».

Внешний вид персонала гостиницы для гостя имеет большое значение.

Все сотрудники гостиницы заботятся о своей форме, и безусловно о том, чтобы всегда быть опрятными, аккуратными и ухоженными.



Форма сотрудников

В гостинице «Ибис Москва Павелецкая» предусматривается ношение форменной одежды

Женщины носят черную юбку ниже колена, колготки бежевого цвета и красную рубашку. Слева на груди каждый сотрудник носит именной бейдж, на котором написано Имя и Должность сотрудника.

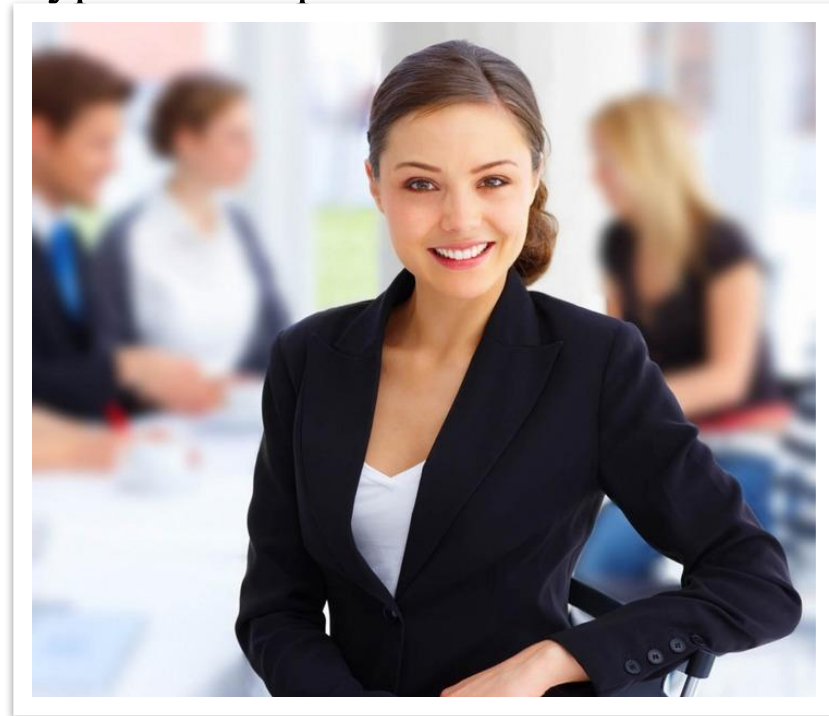
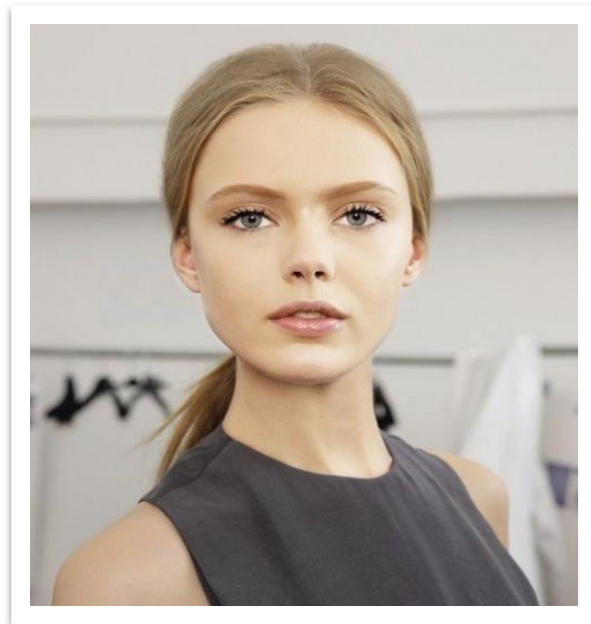
Мужчины носят черные пиджаки, носки чёрного цвета под цвет форменных брюк, пиджак и белую рубашку с черным галстуком. Такой дресс-код обязателен для сотрудников охраны в отеле и начальников служб гостиницы.



Макияж и украшения

Ювелирные украшения сведены к минимуму. Женщине и мужчине можно носить только обручальные кольца, которые должны быть неброскими и небольшого размера.

Макияж не должен быть вызывающим и ярким, ногти должны быть коротко пострижены, чистые и аккуратные. Яркий цвет ногтей недопустим.



Каждый из сотрудников отеля «Ибис Москва Павелецкая» вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице.

Каждый член коллектива – это единое целое с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, персонал гостиницы «Ибис Москва Павелецкая» ведёт себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями.



Стиль и культура поведения персонала в обслуживании гостей.

Персонал отеля и первое впечатление о гостинице.

Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники отеля всегда вежливы и приветливы. Каждого гостя, в зависимости от времени суток, приветствуют словами: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».

Прощаясь с гостем, также необходимо обратиться к нему по имени : « До свидания, господин Иванов. Счастливого пути. Ждём Вас снова в нашем отеле».



*Основные правила ведения телефонных разговоров с гостями.
Правила ответов на телефонные звонки, поступающие в гостиницу.*

Все сотрудники гостиницы начинают телефонный разговор со слов : «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер». Все сотрудники отвечают обстоятельно и очень корректно, без использования слов-паразитов и жаргонных фраз.

Прежде чем кому-либо позвонить, персонал гостиницы готовит заранее вопросы, которые будут обсуждаться в данном разговоре и обязательно назвать причину звонка.



Звонки, исходящие от персонала гостиницы «Ибис Москва Павелецкая».

Телефонный этикет требует, чтобы персонал гостиницы называл себя по имени и фамилии даже тогда, когда звонит самостоятельно гостю. Если на звонок ответили, то не стоит сразу же вступать в немедленную беседу.

Если номер изначально был набран неверно, персонал гостиницы никогда не кладёт трубку телефона. В первую очередь, сотрудник вежливо извиняется перед абонентом, и уже после этого вешает телефонную трубку.



Случаи, когда персоналу гостиницы стоит перезвонить. Приёмы, помогающие преодолеть трудности с малоприятными гостями.

Если сотрудника нет на месте, и естественно, он не может ответить на звонок, то позже он немедленно прослушивает автоответчик и перезванивает звонившему ранее клиенту.

Работники отеля «Ибис Москва Павелецкая» придерживаются пяти приёмов, которые помогают им справиться с малоприятными гостями:

- 1) Никогда не перебивают собеседника.
- 2) Повторяют сказанное – это значит, что сотрудник понял звонящего.
- 3) Несколько раз в течение разговора называют человека по имени и фамилии.
- 4) Всегда готовы объяснить свои намерения, и всегда выполняют свои обещания.
- 5) Если представляется возможным, то сотрудник гостиницы всегда записывает суть разговора.

Заключение

В данной курсовой работе я исследовала теоретическую и практическую часть по теме обслуживания гостей на примере гостиницы «Ибис Москва Павелецкая».

Рассматривание вопроса в практической части позволило установить следующее:

В настоящее время гость является самым главным в отеле и он хочет получить как можно больше положительных эмоций, удовлетворить свои потребности, а также получить хорошее обслуживание со стороны отеля и со стороны всех сотрудников. Именно поэтому единый стиль обслуживания гостей очень важен, потому что он обеспечивает высокую загрузку гостиницы и приобретение хорошей репутации в сфере гостиничного бизнеса.



Список использованной литературы и интернет – ресурсов:

www.wikipedia.ru

www.ibis-paveletskaya.ru

<http://www.booking.com/index.ru>.

<http://www.ibis-moscow-paveletskaya.ru>