

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА имени Ю. А. СЕНКЕВИЧА**

Тема:

**Организация работы службы
приема и размещения отеля**

Актуальность

- **Актуальность** темы исследования заключается в том, что служба приема и размещения является основной службой в отеле и ее деятельность нуждается в постоянном совершенствовании в виду возрастающей конкуренции на рынке индустрии гостеприимства.

Цель курсовой работы

- Цель курсовой работы - исследование организации работы службы приема и размещения на примере гостиницы "Мираж".

Задачами исследования являются

- 1) Выявление основ работы службы приема и размещения в отеле;
- 2) Выявить функции и задачи службы приема и размещения;
- 3) Дать общую характеристику ООО Гостиница «Мираж»;
- 4) Дать оценку организации работы службы приема и размещения в гостинице «Мираж».

Объект и предмет исследования

- **Объектом** исследования является ООО "Мираж", работающий в Москве под брендом "Рэдиссон Блю" корпорации "Резидор".
- **Предмет** исследования – особенности, опыт и проблемы организации деятельности службы приема и размещения.

Персонал службы приема и размещения гостиницы

Функциональная зона	Наименование должности	Функциональные обязанности работника
1. Стойка регистрации	Администратор, портье	<ul style="list-style-type: none">• Регистрация гостей• Определение форм и размеров депозитов, авторизация кредитных карт гостей• Подготовка и выдача ключей от номеров• Внесение регистрационных записей о госте в информационную систему• Информационное обслуживание• Продажа номеров гостям без предварительного бронирования
	Кассир	<ul style="list-style-type: none">• Обработка и обслуживание счетов гостей• Начисление и прием платежей• Контроль текущей задолженности• Подготовка расчетной документации и отчетов
	Ночной аудитор	<ul style="list-style-type: none">• Аналогичные функции администратора и кассира в ночное время• Подготовка ежедневного баланса счетов• Начисление оставшихся сумм

Персонал службы приема и размещения гостиницы

2. Вход в гостиницу	Швейцар	<ul style="list-style-type: none">• Встреча гостей у входа гостиницы• Поднос багажа в холл гостиницы• Контроль потока машин перед входом
3. Холл гостиницы	Консьерж	<ul style="list-style-type: none">• Заказ транспорта для встречи/проводов гостей• Предоставление транспорта гостиницы в аренду• Заказ театральных (экскурсионных, железнодорожных, авиа- и т.д.) билетов• Информационное обслуживание гостей в отеле
	Менеджер по связям с гостями	<ul style="list-style-type: none">• Осуществление коммуникаций с клиентами отеля• Рассмотрение жалоб и пожеланий гостей• Организации встречи и предоставление дополнительных услуг VIP-гостям

Персонал службы приема и размещения гостиницы

Подносчик багажа	<ul style="list-style-type: none">• Препровождение гостя и его багажа в номер после регистрации• Сдача и выдача багажа из камеры хранения• Сообщение необходимой информации об отеле
Посыльный	<ul style="list-style-type: none">• Доставка почты, газет, частных сообщений в номер• Информационное сообщение между службами гостиницы
Телефонистка	<ul style="list-style-type: none">• Прием внешних звонков, предоставление информации об отеле внешним абонентам• Осуществление связи внешних абонентов с гостями и работниками отеля• Планирование побудок, передача сообщений и т.п.

Функции службы приема и размещения

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- Обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

Операционный процесс обслуживания

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный	-	Чаевые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа	По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир	Счет	По счету

Общая характеристика ООО «Гостиница «Мираж»

- ООО «Гостиница «Мираж» находится в г. Москва. Адрес организации:
27550, Г МОСКВА, ШОССЕ ДМИТРОВСКОЕ, Д 27, КОРП 1 → **Официальный сайт**
www.hotel-sib.ru.
- Она была введена в эксплуатацию в декабре 2005 года. Её номерной фонд на то время составлял 17 номеров.
- В 2006 году гостиница была переконструирована, номерной фонд увеличился до 21 номера. В гостинице 11 одноместных номеров (из них 4 полулюкса) и 10 двухместных номеров.

Организация работы службы приема и размещения в гостинице «Мираж»

- Основными задачами службы приема и размещения в гостинице «Мираж» являются:
- Обеспечение своевременного оформления и размещения гостей.
- Повышение эффективности хозяйственной деятельности служб сервиса на основе совершенствования организации, нормирования рационального использования рабочей силы.
- Обеспечение и информирование клиентов обо всех предоставляемых дополнительных услугах.

оценки по удовлетворенности качеством работы службы приема и размещения

Результаты опроса клиентов

Утверждение	Средняя оценка
Приветливость и доброжелательность	3,9
Вежливость и тактичность	4,3
Уравновешенность и сдержанность	4,6
Оперативность и быстрота	4
Ухоженность и опрятность	4,8

Заключение

- Подводя итоги исследования, можно сказать, что индустрия гостеприимства является одной из динамично развивающихся областей сферы обслуживания.
- С момента возникновения роль гостиницы как средства размещения не изменилась, но вырос уровень комфорта, уюта, расширился перечень услуг, предоставляемых гостю, постоянно совершенствуются службы в целях улучшения качества обслуживания и лучшего удовлетворения потребностей гостя

Заключение

- В работе была рассмотрена организация службы приема и размещения гостиницы «Мираж». Вне зависимости от размеров, специализации и классности в любой гостинице ключевую роль в оказании сервиса играет именно эта служба.
- Данную службу часто называют сердцем или нервным центром гостиницы. Первое благоприятное впечатление имеет большое значение для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостей с осторожностью относиться к другим службам

Заключение

- Главным образом, гости гостиницы «Мираж» недовольны оперативностью работы сотрудников службы приема и размещения, а также уровнем культуры общения. Многие гости также выразили недовольство системой бронирования номеров, которая, по их мнению, не адекватно отражает реальную степень загруженности гостиницы.

Заключение

- Основываясь на данных выводах, автором разработан и предложен комплекс мероприятий по устранению выявленных недостатков и совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы «Мираж», состоящий из следующих предложений:
- – проведение тренингов также улучшит показатели работы сотрудников;
- – оценка качества работы персонала "Тайный гость";
- – тренинг персонала гостиниц "Эффективный администратор отеля/гостиницы";
- – предложения по автоматизации работы службы приема и размещения;
- - стимулирование труда;
- - введение технологии продаж Upselling для СПиР.



**Спасибо за
внимание**