

# Выпускная квалификационная работа на тему:

«Совершенствование организации работы службы приема, размещения и выписки в гостиничном бизнесе на примере ООО «Брайтон Корпорейшн»»



**Автор: Триппель Татьяна  
Сергеевна**

**Руководитель:**

# ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ, ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

**Цель исследования** – разработать рекомендации и методы практической реализации по повышению качества работы службы приема, размещения и выписки гостиницы «Брайтон».

Для достижения цели необходимо решить следующие **задачи**:

дать классификацию средств размещения;

охарактеризовать услуги в средствах размещения;

описать роль службы приема, размещения и выписки в гостиничном предприятии;

дать общую характеристику гостиницы «Брайтон»;

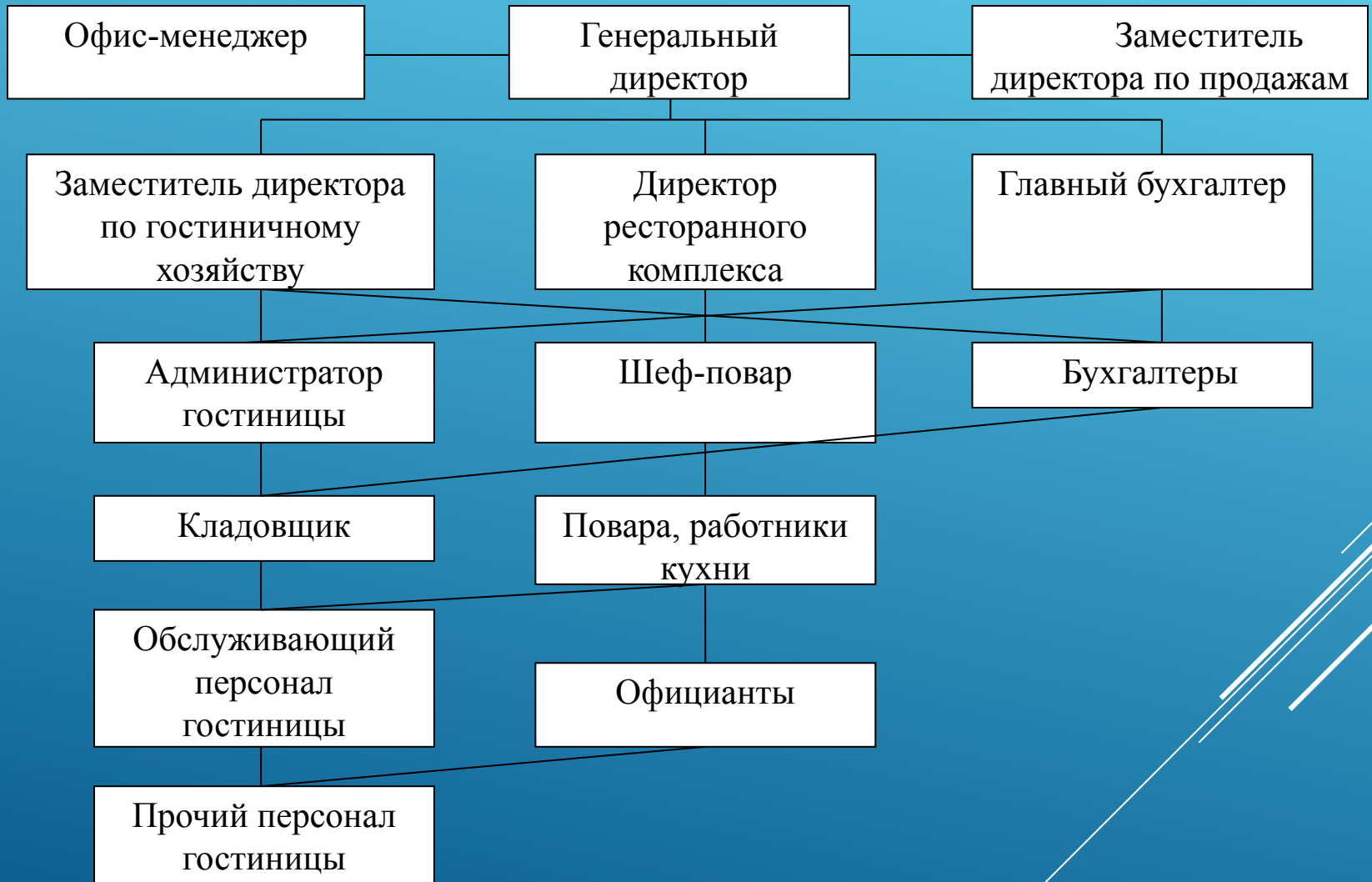
оценить качество работы службы приема, размещения и выписки гостиницы;

предложить методы практической реализации по повышению качества работы службы приема, размещения и выписки.

**Объект исследования** – гостиница «Брайтон».

**Предмет исследования** – методы практической реализации по повышению качества работы службы приема, размещения и выписки «Брайтон».

# Организационная структура «Брайтон»



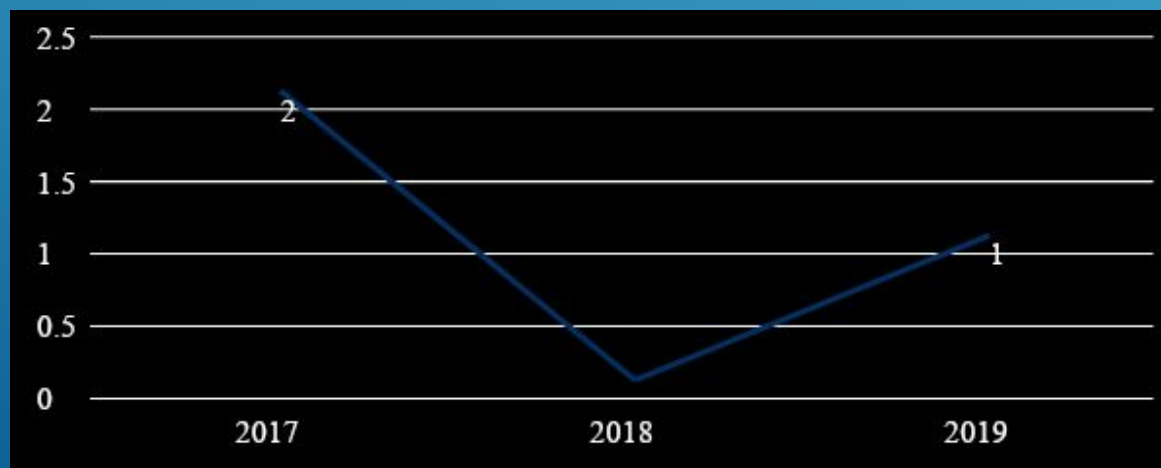
# Анализ финансовых результатов за 2017-2019гг.

Наименование показателя	На конец 2017 г. тыс.руб.	На конец 2018 г. тыс.руб.	На конец 2019 г. тыс.руб.	Абсолютное отклонение, тыс. руб.		Относительное отклонение, %	
				2018 / 2017	2019 / 2018	2018/ 2017	2019 / 2018
<b>Выручка</b>	233826	416828	383627	183002	-33201	178	92,0
<b>Себестоимость</b>	150930	216631	244058	65701	27427	143	112,7
<b>Валовая прибыль</b>	82896	200197	139569	117301	-60628	241	69,7
<b>Коммерческие расходы</b>	2460	2460	2629	6	-1687	100	106,9
<b>Управленческие расходы</b>	3862	7971	4561	-4109	3410	206	57,2
<b>Прибыль (убыток) от продаж</b>	19675	95878	67665	76203	-28213	487	70,6
<b>Прочие доходы</b>	1265	15869	10178	14604	-5691	1254	64,1
<b>Прочие расходы</b>	1033	1133	8081	-100	6948	110	71,3
<b>Прибыль (убыток) до налогообложения</b>	10607	100412	69762	89805	-30650	947	69,5
<b>Текущий налог на прибыль</b>	2121,4	20082,4	13952,4	-11831	-6130	657,7	69,5
<b>Чистая прибыль (убыток)</b>	8485,6	80329,6	55809,6	71844	-24520	1364	69,5

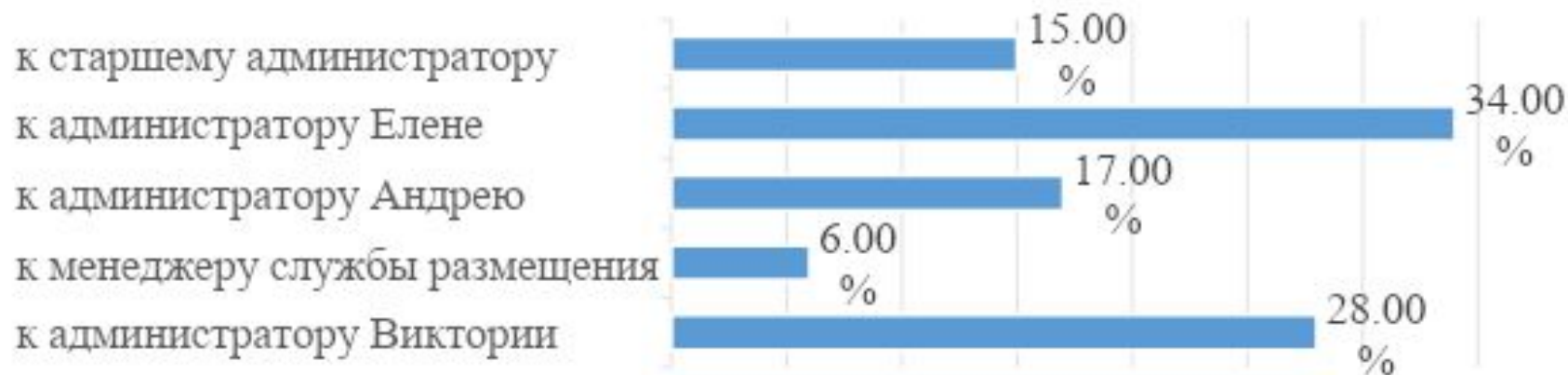
## ДИНАМИКА ЧИСЛЕННОСТИ И СТРУКТУРЫ ПЕРСОНАЛА СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ ООО «БРАЙТОН»

Категория персонала	Численность на 31.12. 2017, чел.	Ст-ра, %	Численность на 31.12. 2018, чел.	Ст-ра, %	Численность на 31.12. 2019, чел.	Ст-ра, %	2019 в % к 2017
<b>Всего,</b>	5	100	5	100	6	100	120,0
<b>В т.ч.</b>							
- менеджер службы размещения	1	20,0	1	20,0	1	16,7	-
- старший администратор	2	40,0	2	40,0	2	33,3	-
- администратор	2	40,0	2	40,0	3	50,0	150,0

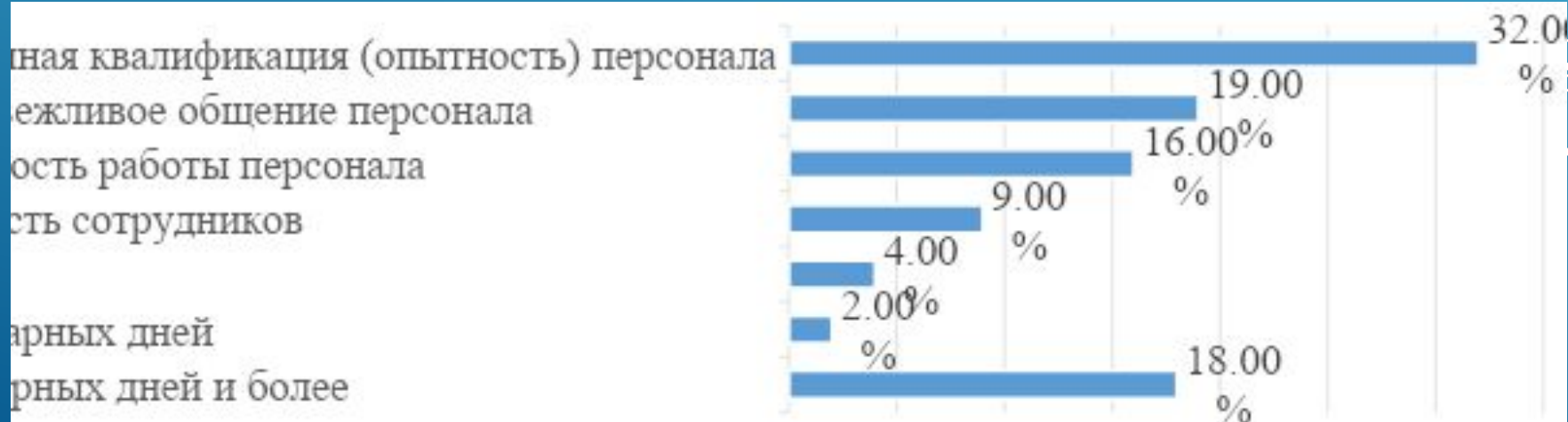
## ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ СПИР, ПРОШЕДШИХ ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ В 2017-2019ГГ., ЧЕЛ.



## Распределение ответов на вопрос «К какому администратору Вы обратились при поселении?», %



## Распределение ответов на вопрос «Каковы причины Вашей неудовлетворенности работой службы приема и размещения?», %



# ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ В КОЛЛЕКТИВЕ СПИР

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

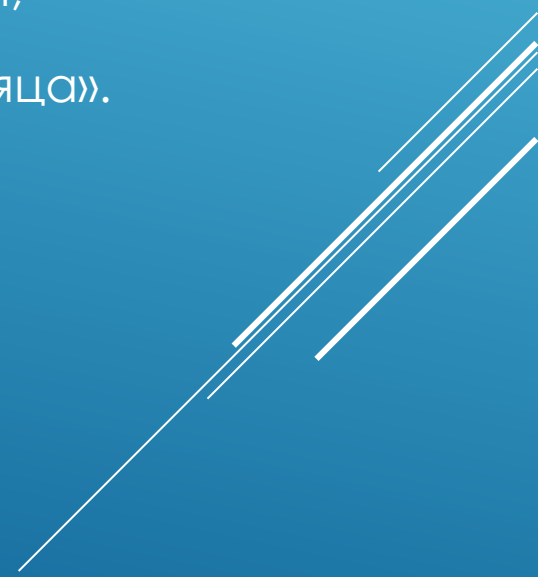
проблема организационной культуры

конфликтных ситуаций.

[Redacted text]



# МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СПИР В «БРАЙТОН»

- совершенствование системы адаптации персонала службы приема и размещения;
  - повышение уровня организационной культуры;
  - проведение командообразующих тренингов;
  - внедрение конкурса «Лучший сотрудник месяца».
- 



•2

•знакомство с непосредственным руководителем

## 10 ШАГОВ К АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА

•3

•ознакомление с должностной инструкцией, Уставом, Правилами внутреннего трудового распорядка

•4

•получение бейджа "Стажер", знакомство с наставником

•5

•экскурсия по помещениям организации

•6

•знакомство с ближайшими коллегами, с остальными - на общем собрании

•7

•получение паспорта стажера

•8

•прохождение курса адаптации

# МЕРОПРИЯТИЯ ПО КОРРЕКТИРОВКЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

№ п/п	Мероприятие	Дата проведения
1	Организация обедов	Все рабочие дни
2	Абонементы в тренажерный зал	Каждые вторник и четверг
3	Обучение английскому языку	Каждую пятницу
4	Празднование Нового Года	В канун Нового Года

# ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА ТРЕНИНГА

Блоки	Групповая динамика
Введение, определение правил; целей	Подготовка
Получение навыка взаимодействия к команде; осознание значимости командной работы для повышение эффективности работы, понимание термина «Команда», выявление признаков эффективности командной работы;	Осознание
Обратная связь	
Вместе мы сильнее; Мой вклад в команду; Закрепление навыков командного взаимодействия;	Переоценка
Мы команда. Осознание себя как команды. Командная ответственность; Проектная работа - ориентация на командную цель, взаимодействие в команде;	Действие
Завершение, обратная связь, Конструктивное, позитивное взаимодействие.	Рефлексия

# ПОРЯДОК ВЫБОРА ЛУЧШЕГО СОТРУДНИКА МЕСЯЦА В СПИР «БРАЙТОН»

- До 25 числа каждого месяца руководитель определяет успешные достижения своего кандидата за месяц (основание для присвоения звания).
- Решение о выборе лучшего сотрудника месяца из предложенных кандидатов принимается до 1 числа следующего месяца Администратором гостиницы.
- Процедура награждения лучшего сотрудника месяца осуществляется в первую неделю каждого месяца.
- В публичной церемонии награждения принимают участие все сотрудники.
- Администратор гостиницы готовит проект приказа о поощрении, на основании которого сотруднику месяца выдается единовременная премия (или ценный подарок) и диплом сотрудника месяца. Окончательное решение принимает генеральный директор.
- Фотография лучшего сотрудника месяца помещается на информационном стенде гостиницы.

# ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕР ПО КОРРЕКТИРОВКЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ НА 2021Г.

№ п/п	Мероприятие	Стоимость организации, тыс. руб.	Эффект
1	Организация обедов	6 сотр.*45руб. (1 обед)*24 раб.дня *12мес. = 77,8	<p>1. Повышение производительности труда. Прибыль от продаж, судя по оценкам экспертов, увеличится минимум на 2%: <math>67665 * 1,02 - 67665 = 1353,3</math> тыс. руб.</p> <p>2. Чувство работы в команде, единства и организационной культуры, адаптация.</p> <p>3. Экономия семейного бюджета, чувство заботливости менеджмента повышает мотивацию сотрудников к труду.</p> <p>4. Удерживает кадры (1 чел.), т.е. экономия на поиске и обучении нового специалиста 3 мес.– 15,0 тыс. руб.</p>
2	Абонементы в тренажерный зал	6 сотр.*1000руб.(1 абон.) * 12мес.= 72,0	
3	Обучение английскому языку (группа 6 чел.)	750руб.(1 урок)*4 урока* 12мес. = 36,0	
4	Празднование Нового Года	6сотр.*1500руб. + 6 сотр.*300руб.(конфеты) = 10,8	

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕР ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ И САМОМОТИВАЦИИ К РАЗВИТИЮ ПЕРСОНАЛА СПИР

№ п/п	Мероприятие	Стоимость организации, тыс. руб.	Эффект
1	Тренинг работы в команде	3 тренинга*2500 руб. = 7,5	1. Повышение производительности труда. Прибыль от продаж, судя по оценкам экспертов,
2	Конкурс «Лучший сотрудник»	5000 руб. в месяц*12+10000 лучшему за год = 70,0	увеличится минимум на 2%: $67665 * 1,02 - 67665 = 1353,3$ тыс. руб. 2. Повышение эффекта от работы в команде 3. Рост мотивации персонала
<b>Итого, тыс. руб.</b>		<b>77,5</b>	<b>1353,3</b>

**Общий эффект от внедрения мероприятий составит 2347,5 тыс. руб.**

*СПАСИБО  
ЗА  
ВНИМАНИЕ*