СТАНДАРТЫ И ПРОЦЕДУРЫ В РАБОТЕ FO

FRONT OFFICE

POLICIES AND PROCEDURES

Стандарт-

(от англ. standart - норма, образец, мерило), в широком смысле слова - образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других объектов

Виды внутренних стандартов предприятия

- ***1. Нормативы***
- Официально утвержденные методы управления задачами (должностные инструкции, трудовые нормативы).
- ***2. Стандарты качества***
- Требования к качеству продукции, основанные на производственных стандартах в соответствии с запросами потребителей и принятые в качестве внутренних стандартов для выпуска продукции и процедур контроля качества.
- ***3. Спецификации***
- Технические характеристики, предъявляемые к оборудованию или деталям, поставляемым внешними поставщиками.
- ***4. Технические стандарты***
- Подробные стандарты производственных методов и продукции, в которых определяются необходимые параметры (размеры, температура, ингредиенты и другое).
- ***5. Стандарты выполнения операций***
- Стандарты, применяемые при выполнении операций и процессов. Обычно изложены в справочнике по технологии выполнения стандартных процедур.
- ***6. Руководства***
- Справочные руководства с детальным описанием технологии производства и стандартов, используемых на предприятии. Могут использоваться при обучении.
- ***7. Циркуляры***
- Извещения о принятии новых стандартов или пересмотре текущих, а также информация о предварительных действиях и других аспектах, связанных с изменением стандартов.
- ***8. Уведомления***
- Оповещения о чрезвычайных ситуациях, временном пересмотре стандартов или об иных действиях, связанных с разработкой стандартов.

Должностная инструкция

- - документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности
- работника.
- *Должностная инструкция* — это руководство к действию для самого работника:
- она дает знание того, каких действий от него ожидают и по каким критериям будут оценивать результаты труда, представляет ориентиры для повышения уровня квалификации работника в рамках данной должности.
- Участие в обсуждении должностной инструкции дает возможность работнику влиять на условия, организацию, критерии оценки его труда

Актуальность применения ДИ

- Четкое определение ролей всех сотрудников отдела
- Направляющие указания для сотрудников
- Определение ожиданий от сотрудника
- Служит инструментом оценки эффективности сотрудника (напр. при аттестации)
- Помогает определить квалификационные требования
- Делает процесс подбора новых сотрудников более эффективным *(«нужные люди на нужных местах»)*

Особенности разработки ДИ

- ДИ разрабатывается руководителем структурного подразделения, опираясь на положения о подразделении и должностную квалификационную характеристику
- Согласовывается с юридическим отделом
- Утверждается руководителем гостиницы
- **«снизу-верх»** (типовые, или, унифицированные формы)
- **«сверху –вниз»** (индивидуализированные формы для каждого конкретного предприятия с учетом его структуры)

Структура ДИ типа «Сверху вниз»

- Общие положения
- Основные должностные обязанности
- Порядок назначения или освобождения от должности
- Порядок замещения сотрудника
- Режим работы сотрудника
- Порядок оценки соответствия достигнутых показателей установленным индикаторам
- Порядок вознаграждения и наказания по результатам оценки
- Требования к компетенциям
- Полномочия
- Ответственность

Функциональное назначение ДИ для:

- ***Работодателя***
- -Обеспечивает рациональное
- разделение труда;
- -Позволяет установить несоответствие
- работника занимаемой должности
- -Служит средством поощрения и ук-
- репления трудовой дисциплины;
- -Является обязательным документом
- в решении индивидуальных
- трудовых споров в
- комиссии по трудовым спорам и в судах

Функциональное назначение ДИ для работника

- -Определяет виды выполняемой
- работы;
- -Обеспечивает специализацию и направления
- развития в определенной области
- -Определяет его организационно-правовое
- положение, права и обязанности;
- -Является обязательным документом в
- Решении трудовых споров в комиссии по
- трудовым спорам и в судах

Операционные стандарты

- **Операционные стандарты** регламентируют основные бизнес-процессы высшего и среднего уровня например,
- -обеспечение гарантий при бронировании номера, взаимодействие отделов гостиницы со складом (оформление требований на склад, получение продукции и её учет),
- - прием сотрудника на работу;
- - организацию обучения;
- -проведение оценки деятельности линейных сотрудников и менеджеров всех уровней,;
- -проведение инвентаризаций,;
- -закупку продуктов и сырья, и многое другое.
- ***Основой для операционных стандартов служат ключевые политики предприятия в различных сферах деятельности, направленные на выполнение стратегических задач –***
- -политика в области закупок;
- -кадровая политика;
- -финансовая политика;
- -политика продаж;
- - политика безопасности продуктов питания и напитков;
- -политика в области качества и др.

Стандарты рабочих процедур обслуживания

- *-Совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей.*
- **Стандарты рабочих процедур** описывают бизнес-процессы базового уровня – непосредственно рабочие процедуры, при выполнении которых обеспечивается требуемое качество обслуживания, такие как например,
  - -регистрация гостя при въезде;
  - -уборка в гостевом номере;
  - -подача блюда в ресторане;
  - -прием заказа в рум-сервисе,;
  - -оформление документов гостя при выезде;
  - - пользование сейфом;
  - -услуга «побудки» и др.
- Пакет стандартов рабочих процедур компании отражает все требования к сотрудникам и выполняемым ими рабочим процедурам и обычно

Основные блоки рабочих процедур службы FO

- **Требования к сотрудникам** (*внешний вид, правила поведения на рабочем месте и на гостевых зонах, профессиональная этика и культура речи, правила поведения в конфликтных ситуациях и т.п.).*
- **Безопасность** (*безопасное поведение, действия в чрезвычайных ситуациях, предотвращение травм и т.п.).*
- **Уборка помещений, санитария, поддержание чистоты и порядка на рабочем месте** *(график уборки, организация рабочих зон, контрольный лист осмотра помещений и т.п.).*
- **Общая информация о службе и технические стандарты службы** *(используемое оборудование и инвентарь – предназначение и обращение с ним, информационные технологии, планирование работы, расписание и графики работ, основные должностные обязанности сотрудников, дополнительные обязанности и т.п.).*
- **Открытие и закрытие смены** (*порядок приема смены и сдача смены, передача информации, отчетность).*
- **Обслуживание** *(правила коммуникации с гостем, порядок обслуживания, отдельные процедуры по специфике отдела, предлагающие продажи, оформление и подача гостевых счетов, работа с кассовым терминалом, кассирские операции).*
- **Знание продукции** (*ассортимент товаров и услуг, их описание, особенности, порядок продажи или предоставления и т.п.).*
- **Контроль качества и безопасности продукции** *(как, в какой форме и по каким критериям осуществлять контроль качества работы – как своей, так и своих коллег).*

Основные стандарты службы FO

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

-Процедура регистрации гостя Check in (заезд) – общий *-Процедура регистрации- оплата кредитной картой* *-Процедура регистрации- оплата наличными* *-Процедура регистрации группы* *-Регистрационная карта гостя* *-Предоставление информации о госте, гостинице* *-Процедура выписки гостя общая Check Out* *-Процедура выписки гостя- оплата наличными* *-Процедура выписки гостя –оплата кредитной картой* *-Принятие/передача смены* *-Процедура закрытия дня(кассовый аппарат, терминалы кредитных карт, отчеты)* *-Хранение документации отеля* *-Процедура взаимодействия со Службой HSKP* *-Процедура взаимодействия с ИТС* *-Исходящие звонки* *-Принятие резервации в ресторан по телефону* *-Процедура взимания штрафа за ущерб, нанесенный гостем имуществу отеля*	*-Процедура смены комнаты* *-Процедура побудки* *-Процедура оформления забытых и найденных вещей* *-Ответы на телефонные звонки из города* *-Ответы на звонки внутренние* *-Принятие документации от курьера* *-Принятие и рассылка ежедневной корреспонденции* *-Отправка факса* *-Заказ такси* *-Процедура работы с сейфом* *-Поднос багажа беллманом* *-Принятие резервации в Отель по телефону* *-Письма о подтверждения о бронировании* *-Письма аннуляции бронирования* *-Принятие резервации через CDS* *-Регистрации визы, отчеты для ОУФМС* *-Работа с кассовым аппаратом и кассовой книгой* *-Работа с терминалом для кредитных карт* *-Работа с магнитными ключами*

Преимущества систематизации и стандартизации бизнес-процессов и рабочих процедур:

- **любой рабочий процесс четко регламентирован, являясь доступным и понятным руководством к действию**;
- **существует единое видение и подход к любой рабочей процедуре в любом месте и на любом объекте**;
- **создается стандартная и общая база для обучения сотрудников, адаптация новых сотрудников на рабочем месте проходит быстрее и эффективней;**
- **минимизируется негативное значение и влияние «личного» фактора** (*опыт, знания, навыки и умения отдельно взятого сотрудника уже не имеют большого значения — конечно, если сотрудник предварительно был обучен);*
- минимизируется вероятность ошибочных действий и поведения;
- поддерживается неизменный и стабильный уровень оказания услуг;
- бренд становится «узнаваемым» для клиента;
- уменьшаются расходы, связанные с позиционированием предприятия на существующем рынке и/или презентацией предприятия на новом рынке;
- формируются клиентские ожидания;
- **создается стандартная база для открытия новых объектов *(сети);***
- создается четкий критерий для требований к деятельности сотрудников;
- создается четкий критерий для оценки результатов деятельности сотрудников;
- создается четкий критерий для оценки уровня обслуживания Вашего предприятия;
- минимизируются негативные последствия «текучести» кадров;
- возрастает конкурентоспособность предприятия на рынке;
- **и самое важное для владельца:! при наличии пакета формализованных бизнес-процессов и стандартных рабочих процедур стоимость его бизнеса увеличивается**.

Процедура заезда

Всех гостей, прибывающих в гостиницу, можно условно отнести к двум группам:

1) гости, имеющие предварительный заказ на размещение в гостинице (*ожидаемые гости);*

2) гости, не имеющие предварительного заказа на размещение;

Заселении при предварительном бронировании

- Приветствие
- Сверка всех деталей предварительного
  - бронирования:
  - -Ф.И.О
  - -Номер
  - -Стоимость/тариф
  - -Сроки проживания
  - -Оплата (*нал., безнал., кредитная карта)*
  - Подпись заполненной регистрационной карты(*анкеты гостя*)
- Выдача карты гостя, ключа
- Знакомство с допуслугами и инфраструктурой гостиницы
- Проводы в номер / багаж

Заселение гостя от стойки

- -Приветствие
- -Обсуждение выбора номера *(наличие свободных номеров, тарифы, цены, возможность проживания в опр.сроки, возможен предв-ый показ номера)*
- Заполнение регистрационной карты*(анкета гостя)* и подпись карты гостем
- Порядок оплаты (*нал.или кредитная карта*)
- Выдача карты гостя и ключа
- Проводы в номер\багаж

Стандарт №1: Заезд-оплата наличными

К исполнению: Служба приема и размещения

Задача:	Процедура/шаги	Стандарт
Обеспечить быструю, доброжелательную и эффективную процедуру регистрации и размещения всех прибывающих гостей с оплатой наличными	*1.Перед приездом гостя уточнить его Ф.И. О.,тип номера, форму оплаты. Проверить заявку на бронирование Распечатать регистрационную карту*	*Говорить доброжелательно, поддерживать зрительный контакт, обращаться к гостю по имени. Пользоваться только фирменными ручками. Подавать гостю деньги только в конверте, документы в папке*
	2. Поприветствовать гостя(по возможности по имени и отчеству, если это постоянный клиент)	*2.Добрый день, (Василий И…) Добро пожаловать в….*
	3.Выяснить бронировал ли заранее гость номер	*3.Скажите пожалуйста, резервировали ли заранее номер в нашем отеле?*
	4.Попросить у гостя паспорт и поприветствовать гостя по имени и отчеству. Спросить , как он будет оплачивать свое проживание	*4.Будьте добры, Ваш паспорт, Василий И. Как Вы будете оплачивать Ваше проживание?*
	5.Гость решает оплачивать услуги наличными	*5.Конечно , Василий И..как Вам будет удобно*
	6.Предложить гостю подписать регистрационную карту, уточняя тип комнаты и срок проживания	*6.Пожалуйста, распишитесь в регистрационной карте. Вы остановились «тип номера» до «дата выезда». Благодарю Вас!*
	7.Если в момент заселения у стойки регистрации находятся посторонние , ин-фа о типе и стоимости номера, сроках проживания и т.п. вслух не произносится	*7.Здесь указан тип Вашего номера(показат на карте) сроки пребывания(показать на карте)*

Задача	Процедура/шаги	Стандарт
Поселить гостя с наличной оплатой	***8.Заселить гостя в компьютерной системе и запрограммировать ключ***	***8.Заполнять паузы нейтральными фразами Как Вы доехали? Сегодня Вам повезло с погодой вы в первый раз в нашем городе?***
	9.Назвать гостю сумму депозита	***9.Василий … сумма необходимого денежного депозита в рублях составит « стоимость номера *кол-во ночей * 1,4» Эта сумма покрывает стоимость проживания, 18% НДС и депозит на дополнительные расходы, который Вам вернут при выезде, если он не будет израсходован***
	10.Получить от гостя деньги	***10. Посчитать и убрать полученные деньги в кассу***
	11.Гость не хочет вносить депозит за дополнительные расходы	***11.Как Вам будет удобно, Василий…Вы сможете расплачиваться за все допуслуги наличными на месте. Благодарю Вас. Счет за внесенный депозит будет готов через минуту***
	12.Рассказать кратко гостю о существующих процедурах в отеле: о завтраке, о ресторанах, о фитнесс-центре. Сказать , что вся ин-фа также находится в номере, попросить беллмана проводить гостя до номера и помочь с	***12.Комфортного пребывания в нашем отеле! Если у Вас появится вопросы, пожалуйста обращайтесь к нам!***

- **Импринтер** (от англ. to imprint — отпечатывать) — механическое устройство, предназначенное для получения рельефных реквизитов карты на самокопирующемся бланке слипе. Карта кладется на поверхность платформы, где в виде клише отпечатаны реквизиты торговой точки или офиса банка. Поверх карты размещается слип. Каретка импринтера с нажимом вручную перемещается до упора вперед и назад, проезжая по слипу. В итоге на нем отпечатываются оттиск карты и информация с клише импринтера.

- **Импринт (Imprint)** - считывание параметров карты. Может быть электронным (через **POS-терминал**) или ручным (получение оттиска карты с помощью **импринтера**). Импринт необходим для доказательства физического присутствия карты в месте покупки
- .
- **Слип** (квитанция) - документ, который подтверждает осуществление операций с использованием пластиковой карты и содержит в себе информацию о сумме операции, дате, а также данные, которые дают возможность идентифицировать карту.

- **Авторизация** - получение разрешения от банка-эмитента банковской платежной карточки на осуществление операций с использованием карты. Блокирует деньги на счету, уменьшая свободную для покупок сумму. Чтобы снять деньги, необходимо завершить авторизацию.
- **Authorization Code** - код авторизации . Код, состоящий из букв и цифр, посылаемый **банком-эмитентом**, подтверждающий авторизацию. Код авторизации обязательно включается в чек, выписываемый продавцом.

Ответьте на вопросы

- 1.С какой целью на предприятии разрабатываются и внедряются стандарты обслуживания?
- 2.Какие выгоды несет разработанный пакет стандартов владельцу бизнеса?
- 3.Назовите основные блоки рабочих процедур службы FO.
- 4.Чем отличаются ДИ типа «сверху вниз» от ДИ «снизу вверх»?
- 5.Чем являются ДИ для работника?
- 6.Кем разрабатываются и кем утверждаются ДИ на предприятии?
- 7.Опишите структуру ДИ
- 8.Чем отличается процедура заезда гостя по предварительному бронированию от процедуры заезда «гостя от стойки»?
- 9.Как происходит авторизация кредитной карты гостя ?
- 10.Рассчитайте стоимость проживания гостя *с 05.10 (14-00)по 08.10(12-00)* в одноместном номере **5400руб/сутки**, и с *08.10(12-00) по 12.10(19-00)* в двухместном номере **6200 руб/сутки**, с учетом раздельного счета и доп.счета на мини-бар в **2800** рублей.