

Курсовая работа на тему:



Организация службы приема и размещения



Выполнила: Зандеева Алтана

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера, и приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и во многом от нее зависит заполняемость а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы. Этим и обусловлена актуальность выбранной темы.

Предмет - деятельность службы приема и размещения в пансионате «Металлист»;

Объект - организации работы службы приема и размещения;





Целью написания курсовой работы является

изучение организация деятельности службы

приема и размещения в пансионате «Металлист»

Необходимо решить следующие задачи:

- * рассмотреть теоретические аспекты организации работы службы приема и размещения;
- * изучить организацию работы службы приема и размещения в пансионате «Металлист»
- * разработать рекомендации по совершенствованию работы службы приема и размещения



Служба приема и размещения (служба портье) - это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера. Служба приема и размещения возглавляется менеджером по размещению. Прием гостей осуществляется на основе документов прибывшего. Администратор согласовывает с гостем место проживания (катеорию номера, его месторасположение и т.п.), предоставляемые услуги, срок проживания. Взимается оплата проживания.



- * руководство службой бронирования,
- * бюро регистрации,
- * портье,
- * администраторами,
- * бюро обслуживания,
- * гардеробщиками,
- * швейцарами,
- * кладовщиками камеры хранения.



Организационная структура отделов предприятия представляет собой формы взаимосвязи его структурных элементов - подразделений, отделов, служб. На гостиничном предприятии принято различать службы переднего (frontofthehouse) и заднего (backofthehouse) планов.

Работники

служб переднего плана выполняют линейные функции и активно взаимодействуют с гостями; они непосредственно заняты производством услуг (обслуживанием) - это служба приема и размещения, служба

горничных, служба ресторанов и баров, гардеробный центр, бизнес

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.

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 установленными тарифами на услуги
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир	Счет	По счету

Отчет по бронированию состоит из:

- * Отчет о сделке, то есть указывается информация о ежедневном бронировании, а именно количество забронированных номеров, изменения в сроках, отмена бронирования, возможны изменения в количестве занятых номеров, не прибывших клиентах и прочее;

Контрагент	Карта гостя	Документ проживания	Дата начала	Дата окончания	Номер	Категория номера	Категория путевки
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000428 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 101	Без удобства	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000429 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 101	Без удобства	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000430 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 101	Без удобства	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000431 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 203	Полулюкс	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000432 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 203	Полулюкс	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000434 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0554 от 31.08.2011 10:04:20	25.08.2011	07.09.2011	Номер 202	Стандартный	Стандартная
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000435 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0554 от 31.08.2011 10:04:20	25.08.2011	07.09.2011	Номер 202	Стандартный	Стандартная
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000436 от 24.08.2011 12:14:03	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 102	Люкс	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000437 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 102	Без удобства	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000438 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 102	Без удобства	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000439 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 103	Без удобства	
Акимов Анастасия Петровна	Карта гостя 000000440 от 24.08.2011 12:14:04	Бронирование 0555 от 24.08.2011 12:14:03	25.08.2011	07.09.2011	Номер 103	Без удобства	

- * Отчеты по отказам, которые содержат информацию о количестве отказов клиентам по причине занятых номеров по предварительному заказу;

- * Отчет по прогнозированию доходов.

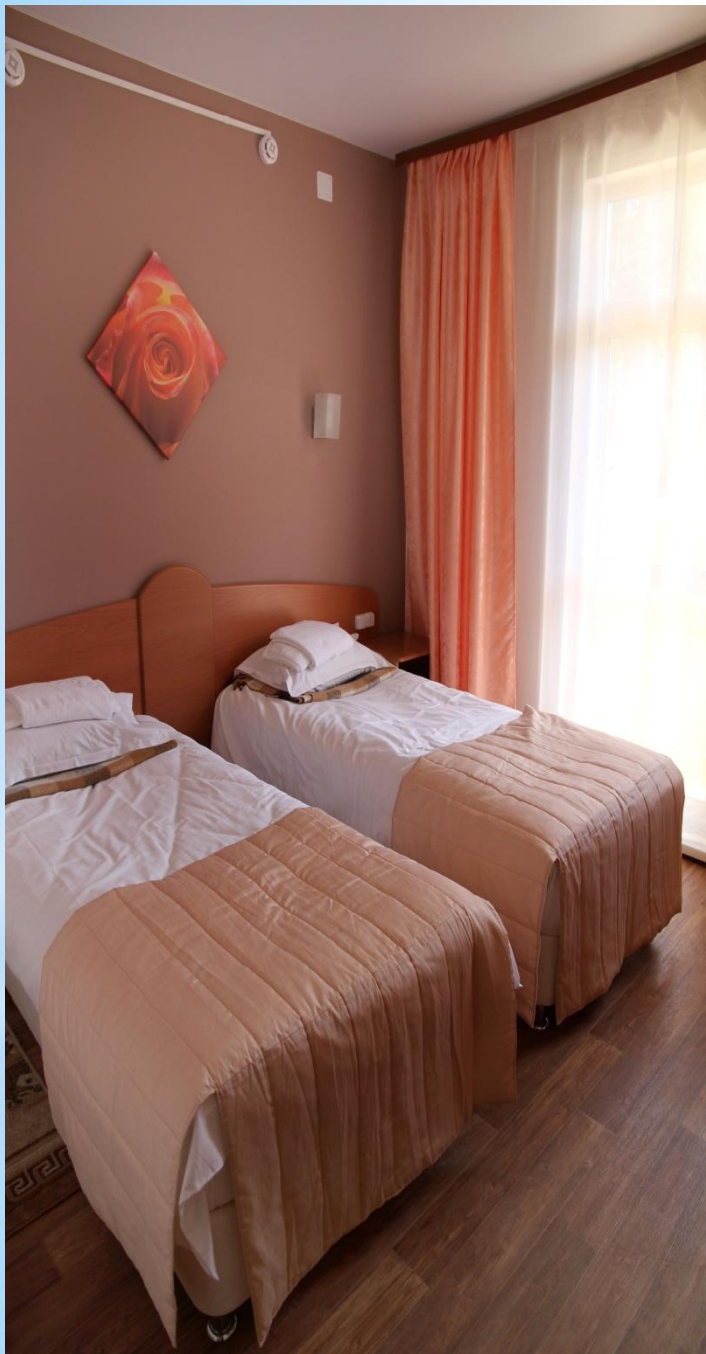
Контрагент	К оплате	Аванс	Долг контрагента
Анашкина Оксана Александровна	26 800		26 800,00
Счет на оплату покупателю КУС-0000019 от 02.08.2011 15:11:51	2 800		
Счет на оплату не выписан	2 800		
Счет на оплату не выписан	24 000		
Счет на оплату не выписан	24 000		
Байков Александр Валериевич	11 200		11 200,00
Счет на оплату покупателю КУС-0000002 от 16.02.2011 10:53:34	11 200		
Счет на оплату не выписан	11 200		
Белина А. Г.	2 000		2 000,00
Счет на оплату не выписан	2 000		
Счет на оплату не выписан	2 000		
Борисов Андрей Сергеевич	79 800		79 800,00
Счет на оплату покупателю КУС-0000027 от 09.08.2011 12:37:18	10 000		
Счет на оплату не выписан	10 000		
Счет на оплату не выписан	69 800		
Счет на оплату не выписан	69 800		
Вахрушев Дмитрий Васильевич	14 400		14 400,00
Счет на оплату не выписан	14 400		
Счет на оплату не выписан	14 400		
Гаранькина Елена Валерьевна	44 800		44 800,00
Счет на оплату не выписан	44 800		
Счет на оплату не выписан	44 800		
Еремеев Иван Петрович	1 200		1 200,00
Счет на оплату не выписан	1 200		
Счет на оплату не выписан	1 200		

Предложение выбора номера
ключевая процедура процесса
поселения и продажи, она
требует размышлений,
планирования и опыта.
Чтобы создать благоприятное
впечатление у гостя
дежурный администратор
должен знать продукт
детально и описывать его
положительно. Гость,
возможно, даст несколько
намёков о том, что его
бы устроило при проживании,
некоторая информация может
быть уже известна из карточки
бронирования.



Работники отеля (а особенно службы приема и размещения) должны быть внешне аккуратными, вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении посетителей - это правило, которое следует неукоснительно соблюдать. Но специфика гостиничного дела такова, что добросовестного выполнения своих обязанностей недостаточно. Профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.





Пансионат «Металлист» расположен в центре курорта «Нилова Пустынь». Курорт расположен в Тункинском районе республики Бурятия в 7 км от села Туран на реке Ехэ-Уган, несущей свои воды параллельно реке Иркут на большом протяжении. Она берет начало на южном склоне Тункинских гольцов, пересекает с запада на восток Хойтогольскую впадину, дно которой лежит на высоте 900-920 метров

- * 1-этажный спальный корпус на 19 мест, гостевой 2-х этажный домик на 6 мест и гостевой 2-этажный дом на 12 мест. Номера стандартные 2-3-х местные, плюс 2-местные, уютные, благоустроенные
- * Клиенты данной гостиницы: приезжающие в Тункинский район с целью командировки жители Монголии, Окинского района, Иркутской области, Кабанского района, города Улан-Удэ, для отдыха и лечения

В пансионате «Металлист» линейно-функциональная структура управления (Приложение 3), которая является достаточно простой по построению и обеспечивает непосредственное, прямое воздействие на объект управления - персонал гостиницы (исполнителей) и бизнес-процессы - со стороны линейного руководителя, возглавляющего определенный участок гостиницы. Данная система управления обеспечивает возможность контроля над исполнением поручений, поскольку линейный менеджер (старший администратор, управляющий) несет полную персональную ответственность за результаты работы своего участка.



Основные службы пансионата «Металлист».

1. Служба приема и размещения

- * Данная служба обеспечивает прием клиентов, прибывающих в пансионат, регистрацию и размещение их по номерам. К важнейшим функциям службы приема относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении.

2. Служба обслуживания номерного фонда

- * Важнейшей функцией службы эксплуатации номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния номеров, а также общественных помещений.

3. Служба питания

- * Это подразделение представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимство без стола не бывает. Столовая - это не только престиж и лицо пансионата, но и основной источник прибыли.

4. Служба безопасности

- * Служба безопасности обеспечивает поддержание порядка и безопасности гостиницы.
- * Хочется отметить, что за свои почти 35 лет работы, пансионат приобрел постоянных клиентов среди российских граждан и граждан

Основными задачами службы приема и размещения в пансионате «Металлист» 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.

Служба размещения пансионата, в соответствии с возложенными, задачами, осуществляет следующие функции:

- * Прием, размещение и регистрацию прибывающих клиентов, оформление выезда гостей и расчетов с ними за предоставленное обслуживание.
- * Осуществление работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.
- * Предоставление дополнительных услуг и произведения расчетов за предоставленное обслуживание.
- * Организация работы по обеспечению чистоты и порядка в жилых, социально-культурных и бытовых помещениях пансионата.
- * Способствование своим поведением, отношением к работе и внешним видом высокому уровню культуры и положительного имиджа гостиницы.



В случае производственной необходимости выполняют поручения и распоряжения, исходящие от руководителя КБЛ, не предусмотренные должностной инструкцией.

Данный пансионат использует два вида расчетов с гостями - безналичный и наличный, так как пансионат оказывает услуги проживания юридическим и физическим лицам

Администратор службы приема и размещения для отчетности заполняет такие формы документов как:

- * Анкета;
- * Журнал регистрации;
- * Счет;
- * Кассовый отчет;
- * Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету;
- * Заявка на бронирование номера;
- * Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг.

АНКЕТА

(наименование гостиницы, санатория, кемпинга, дома отдыха, пансионата т.д.)

1. Фамилия _____ Комната № _____
 2. Имя _____ Прибыл _____
 3. Отчество _____ Выбыл _____
 4. Дата рождения « _____ » _____ года
 5. Место рождения: _____
 республика, край, область, округ _____
 район _____
 город, пгт _____
 село, деревня, аул, кишлак _____
 6. Документ, удостоверяющий личность: вид _____
 серия _____ № _____ выдан « _____ » _____ г.

(наименование органа, учреждения, выдавшего документ)

7. Адрес места жительства _____
 Зарегистрирован « _____ » _____ г.
 Подпись дежурного администратора _____
 Размер 114x145 мм

Журнал регистрации проживающих (гостин.)

Дата выбытия план	Дата выбытия факт	Номер комнаты	Оплата

Утверждена
 Приказом Министерства Финансов
 Российской Федерации
 от 13 декабря 1993 г. № 121
 Форма № 3-г

Гостиница _____
 Город _____
 СЧЕТ № _____ от " _____ " _____ 2008 г.

Гр. _____ Индекс поселения _____
 N комнаты _____ Завед. _____
 N корпуса _____

N п/п	Виды платежей	Ед. изм.	К-во ед-лиц	Цена		Сумма	
				руб.	коп.	руб.	коп.
1.	Бронь	%					
2.	Бронь	к/с					
3.	Проживание						
	с _____ (диск. чек)						
	по _____ (диск. чек)						
4.	Дополнительное место	к/с					
5.	Телевизор	сут.					
6.	Холодильник	сут.					
7.	_____						
8.	_____						
9.	_____						
Итого получено по счету:							

Итого получено по счету: _____
 (сумма прописью) _____

Дежурный администратор
 (оператор механизированного расчета) _____

регистрации проживающих

00.00

роживающих

а о получении залога

а о внесении залога

ие на возврат денег

о проживании в гостинице

В целом работа службы приема и размещения хорошо налажена. Однако покажем некоторые рекомендации пансионате «Металлист» для оптимизации работы данной службы.

* переход на 8ми-часовой рабочий день (с 07:00 до 15:00, с 15:00 до 23:00) с привлечением еще одного администратора на данную должность. Тем самым уменьшится нагрузка на персонал службы приема и размещения, усилится отдача в работе, повысится работоспособность и производительность;

* проведение оперативных планерок с анализом работы службы, где происходит тесный обмен достижениями, вскрываются проблемы, учитываются пожелания гостей;

* развитие индивидуальной работы с администраторами службы приема и размещения (внедряется коэффициент качества, где учитывается опыт работы, оперативность, объем нагрузки (отзывы посетителей));

* введение доплат к заработной плате за стаж работы в данной гостинице, выдача премии;

* внедрение в работу автоматизированной системой «1С», что позволит повысить оперативность и четкость работы службы приема и размещения;

* подготовка к встрече приезжающих, которая избавит персонал от лишних вопросов и ошибочных действий;

* введение нормативов времени на обслуживание клиентов. К примеру, 3 минуты при обслуживании высоких гостей; 8 минут на обслуживание индивидуальных клиентов; 15 минут при обслуживании группы до 30 человек; 30 минут при обслуживании группы от 30 до 100 человек;

* периодический мониторинг работы службы приема и размещения с помощью бесед, опросов клиентов;

* конструирование по возможности гаража, поскольку имеются только парковочные места

«Металлист»

7.30 – подъем

8.30 – завтрак

9.00 - 13.00 –

процедуры

13.00 -14.00 – обед

14.00 - 15.30 –

процедуры

15.30 - 16.00 – отдых

16.00 – полдник

16.30-19.00 –

эмоциональный час,

прогулки

19.00 – ужин

20.00-22.00 – досуг

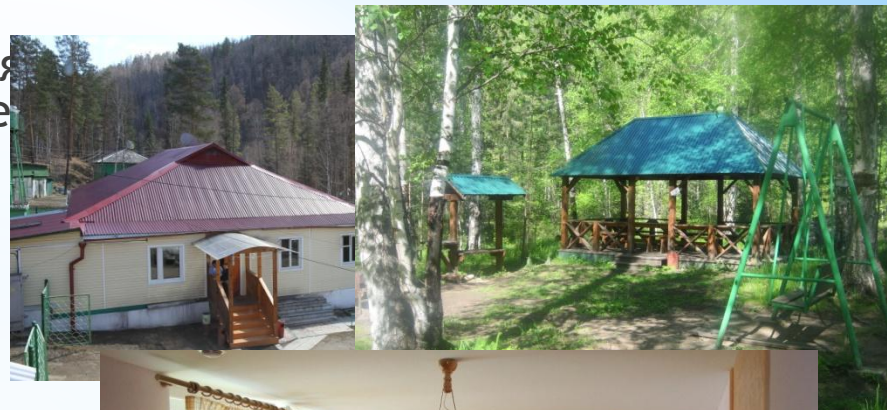
22.00 – соки,



В Тункинском районе и в целом по Республике дефицитом являются гостиницы уровня первой и второй категории звезд для приема и размещения как иностранных, так и отечественных туристов. Основными функциями службы приема и размещения являются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде, представление различной информации. Для качественной работы службы приема и размещения руководству гостиницы необходимо учитывать множество аспектов, начиная от планировки и дизайна интерьера зоны рецепции, оборудования рабочих мест сотрудников до внедрения стандартов обслуживания и поддержания соответствующего имиджа сотрудников службы.

Пансионат «Металлист» занимает ведущее место среди средств размещения Ниловой-Пустыни, загрузка пансионата не зависимо от сезона составляет 100%. Пансионат практически не имеет конкурентов так как предлагает хорошие условия размещения и широкий спектр услуг по доступным ценам. Пансионат «Металлист» имеет линейную организационную структуру управления. Она характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками и сосредоточивающий в своих руках все функции управления. Все функции грамотно распределены между структурными подразделениями пансионата «Металлист» и не происходит дублирования функций.

Оценка работы службы приема и размещения позволила сделать вывод о том, что деятельность этого подразделения имеет недостатки и требует совершенствования. Главный потенциал развития данной службы в пансионате «Металлист» заключен в кадрах.





**Спасибо за
внимание**

