

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ МО «СЕРПУХОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Тема: «Технология работы службы приема и размещения и пути ее совершенствования (на примере гостиницы «Парк Дракино»)»

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в настоящее время многие руководители гостиниц начинают осознавать, что для повышения загрузки и уровня доходности своих предприятий необходимо радикально менять существующую систему управления качеством.

Качество необходимо рассматривать сегодня как важнейшую область деятельности организаций гостиничного бизнеса.

Цель данной работы - проанализировать методы контроля качества и предложить пути их совершенствования (на примере гостиницы «Парк Дракино»).

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

- дать общую характеристику методов контроля качества в гостинице;
- рассмотреть сущность и значение управления качеством услуг;
- проанализировать методы контроля качества в гостинице «Парк Дракино»;
- разработать совершенствования методов контроля качества услуг в гостинице «Парк Дракино».

Объектом исследования является деятельность гостиницы «Парк Дракино».

Предмет исследования – методы контроля качества услуг в гостинице «Парк Дракино» и пути ее совершенствования.

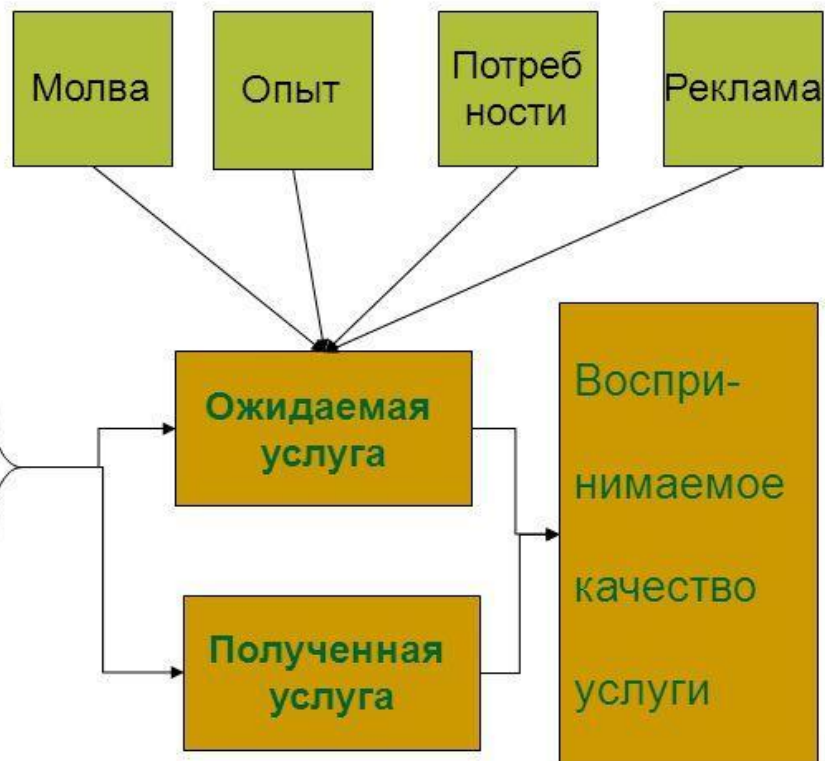
Выпускная работа состоит из введения, трех глав и заключения. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цель и задачи исследования, указываются объект и предмет ВКР. Первая глава посвящена рассмотрению теоретических вопросов по методам контроля гостиничных услуг. Во второй главе приведен анализ гостиничного предприятия и используемых методах контроля качества услуг. В третьей главе разработаны рекомендации по совершенствованию работы в гостинице «Парк Дракино». В заключении подведены итоги и сделаны выводы исследования.

Характеристики гостиничных услуг

Характеристики услуг	Особенности деятельности предприятий сервиса
Гетерогенность	Стандартизация услуг затруднена, поскольку их характеристики во многом определяются потребителями
	Проблема контроля качества обслуживания: разнородность условий обслуживания
Несохраняемость	Услуги нельзя хранить: отсутствуют товарные запасы
	Проблемы, связанные с пиковой нагрузкой; низкая эффективность труда
	Трудности с установлением цен на услуги: проблемы с ценообразованием
Отсутствие права собственности на услуги	Клиенты не могут владеть услугой — обслуживание аналогично аренде

Показатели качества услуг

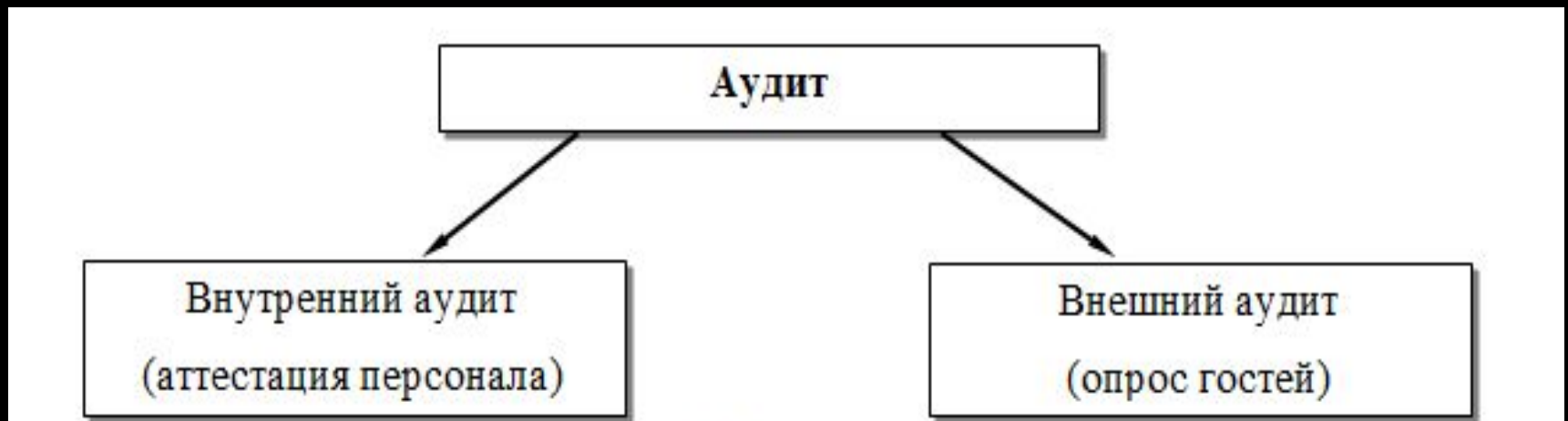
- Степень доступности
- Репутация компании
- Знания
- Надежность
- Безопасность
- Компетенция персонала
- Уровень коммуникации
- Обходительность
- Реакция сотрудников
- Осязаемые факторы



Основные критерии процесса контроля качества



Основные виды аудита



Гостиница «Парк Дракино»



Номерной фонд



Адрес: 142253, Московская область, Серпуховский район, д. Дракино, здание гостиницы «Полет»



Услуги проката



Мини-зоопарк



SPA-комплекс



Рестораны и бары



Конноспортивный клуб



Конференц-возможности

Организационная структура гостиницы «Парк Дракино»

Генеральный директор

```
graph TD; GD[Генеральный директор] --- Sales[Отдел продаж]; GD --- Security[Служба безопасности]; GD --- Food[Служба питания]; GD --- Marketing[Отдел маркетинга]; GD --- Accounting[Бухгалтерия]; GD --- Reception[Служба приема и размещения]; GD --- Guest[Служба гост. хоз-ва]; GD --- HR[Отдел кадров]; GD --- Animation[Служба анимации]; GD --- Engineering[Инженерная служба];
```

Отдел продаж:

Директор по продажам;
-менедж. по продажам;
-менедж. по бронированию.

Служба безопасности:

Зам. ген. директора по безопасности;
-сотрудники охраны

Служба питания:

Руководитель службы
-заместитель рук-ля;
-банкетные менеджеры;
-администраторы;
-официанты;
-бармены;
-повара.

Отдел маркетинга:

Руководитель отдела
-PR менеджер;
-дизайнер;
-менеджер по сайту

Бухгалтерия:

Главный бухгалтер
-бухгалтер по з/п;
-бухгалтер-ревизор;
-бухгалтер-калькулятор;
-экономист;
Кассир.

Служба приема и размещения:

Руководитель службы
-старшие администраторы
-администраторы

Служба гост. хоз-ва:

Руководитель службы
-горничные;
-уборщики общих помещений;
-супервайзеры.

Отдел кадров:

Руководитель отдела

Служба анимации:

-шеф анимации;
-аниматоры универсалы.

Инженерная служба:

Руководитель службы:
-инженеры;
-сантехники;
-слесари;
-рабочие по парку.

Внутренние формы контроля качества услуг в «Парке Дракино»

График дежурных менеджеров
Март 2018

№	ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
		чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб					
1	Казакова О. В.																																				
2	Красна Н. Н.																																				
3	Коршунов И. И.																																				
4	Демочкин В. В.																																				
5	Савушкина О.																																				
6	Пыленок Э.																																				
7	Гордеева А.																																				
8	Зак Е.																																				
9	Мишко В.																																				
10	Азарова О.																																				
11	Головачик Н. Н.																																				
12	Ковалева С.																																				
13	ЧЕКУЛАЕВ И.																																				
14	<i>Щабо</i>																																				
15																																					

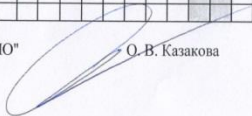
Генеральный директор ООО "Парк ДРАКИНО"  О. В. Казакова

График работы дежурных менеджеров в гостинице «Парк Дракино»

Дата _____

Время	Функционал	Подпись
8.50	Приход на работу	
9.00	Передача смены	
9.30	Знакомство с обновлениями в папке мероприятий	
10.00	Проверка регистрационных карт и ключей для заезда гостей	
11.00-13.00	Обзвон негарантированных броней	
13.00-16.00	Выезд гостей, работа с книгой жалоб и предложений	
17.00 - 20.00	Заезд гостей и заселение	
20.00-22.00	Привязка паспортных данных к профилю гостя	
22.00-03.00	Подготовка бухгалтерского отчета. Сведение кассы	
03.00-05.00	Прием выручек других служб. Ночной аудит. Открытие новой бизнес даты	
05.00-09.00	Печать рег. карт + ключи, печать смет, побудка гостей	

Чек-лист администратора службы приема и размещения

Внешние формы контроля качества услуг в Парке Дракино.

Анкета гостя
Уважаемый гость,
Мы рады приветствовать Вас в Парке Дракино!
Будем рады услышать Ваши отзывы и пожелания на будущее.
Как Вы оцениваете Парк по следующим показателям (нужное обвести):

Парк Дракино
142053, Московская область,
Серпуховский район,
Тел.: +7 (495) 764-93-83
Тел./факс: +7 (495) 764-41-41

Дата _____
Номер комнаты _____

1. Вы отдыхаете
частным образом
www.drakino.com
в составе группы (какой) _____

2. Работа персонала и обслуживание

Служба приёма и размещения	5 4 3 2 1
Ресторан шведский стол	5 4 3 2 1
Ресторан «на Ia сайте»	5 4 3 2 1
Служба анимации	5 4 3 2 1
Служба горничных	5 4 3 2 1
Пункт проката	5 4 3 2 1
Конно-спортивный клуб	5 4 3 2 1
СПА - комплекс	5 4 3 2 1

3. Соответствие цены, качество номера и уровень обслуживания

Да _____ Нет _____

4. Гостиничный номер

Комфорт, обстановка и оборудование	5 4 3 2 1
Чистота в номере	5 4 3 2 1

5. Мини-бар 5 4 3 2 1
Какой ассортимент напитков вы бы хотели видеть в Мини-баре _____

6. Служба безопасности

Доброжелательность	5 4 3 2 1
Безопасность и защищённость	5 4 3 2 1

7. Из каких источников Вы узнали о Парке?
Интернет, из журнала, от знакомых, радио, сайт скидок, случайный выбор, постоянный гость, другое: _____

8. Какие дополнительные услуги Парка Вас заинтересовали?
Барбекю, каток, лыжная трасса, квадроциклы, картинг, тир-парк, бильярд, детская площадка, конный клуб, сауна, конференц – услуги, мини-зоопарк, СПА-комплекс

9. Какие ещё услуги Вы хотели бы видеть в нашем Парке?

10. Где вы приобрели путевку в Парк?
В Отделе бронирования Парка _____
В Турагентстве (какое) _____
В составе группы _____
Приехали без предварительного бронирования _____

11. Хотели бы вернуться в наш Парк ещё?
Да _____ Нет _____ Возможно _____

12. Хотели бы Вы получить информацию о спецпредложениях и акциях Парка Дракино?
Ф.И.О. _____
Моб. тел. _____
E-mail _____
Подпись _____

Благодарим Вас за внимание и помощь в улучшении сервиса!

Анкета гостя



Книга жалоб

Бланк отзывов, жалоб и предложений					
Дата:	27.03.2018				
Служба:	СПиР				
Администраторы на смене:	Чумаченко, Мамонтова				
№	ОТЗЫВ ГОСТЯ (тезисы)	КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ГОСТЯ	НАЛИЧИЕ ПИСЬМЕННОГО ОТЗЫВА	ПРИНЯТЫЕ МЕРЫ	ПРОЯВЛЕННАЯ ЛОЯЛЬНОСТЬ
1	Из крана течет ржавая вода	№700, Виктория Ивановна тел.89160723354	нет	Передали в СГХ и мастерскую	
2					
3	Не работал телевизор	№604 Поскован Вадим Валентинович тел.89266033030	нет	Неисправность устранили.	
4					

Бланк отзывов и предложений

Пути совершенствования внутренних методов контроля качества услуг в гостинице «Парк Дракино»

<i>Семинары (корпус «Полет», 3 этаж)</i>			
Дата	Время	Тема	Инструменты
<i>27.03.2018 (вторник)</i>	<i>14:00 – 16:00</i>	Деловая переписка	Стандарты делового общения Упражнения на закрепление.
<i>28.03.2018 (среда)</i>	<i>15:00 – 17:00</i>	Внешний вид	Положение о внешнем виде. Упражнения на закрепление.
<i>29.03.2018 (четверг)</i>	<i>14:00 – 16:00</i>	Инфраструктура парка	Презентация Парка, подробный рассказ об услугах, тест на закрепление.
<i>30.03.2018 (пятница)</i>	<i>14:00 – 16:00</i>	Конфликтология	Техника разрешения конфликтных ситуаций Упражнения на закрепление.
<i>31.03.2018 (суббота)</i>	<i>13:00 – 15:00</i>	Этапы обслуживания гостей	Универсальная методика для всех отделов «Карта гостя». Упражнения на закрепление.
<i>01.03.2018 (воскресенье)</i>	<i>15:00 – 17:00</i>	Телефонный этикет	Стандарты делового общения Упражнения на закрепление.
<i>04.04.2018 (среда)</i>	<i>14:00 – 16:00</i>	Эмоциональный интеллект	Техника регуляции эмоционального напряжения. Упражнения на закрепление.
<i>05.04.2018 (четверг)</i>	<i>14:00 – 16:00</i>	Работа с возражениями	Техника работы с возражениями. Упражнения на закрепление.

План семинаров для сотрудников

Пути совершенствования внутренних методов контроля качества услуг в гостинице «Парк Дракино»

Аттестационный лист

промежуточная оценки компетентности администраторов ресторана «Клюква в Сахаре»

дата: _____

ответственное лицо: _____

администраторы: _____

Вопрос	Администратор	Оценка (баллы от 1 до 5)	комментарий
Рассказать про правила посещения ночного клуба?			
График работы ресторанов?			
Рассказать про ресторан «Остров»?			
Описать новое блюдо из меню (на выбор)?			
Какие основные направления работы с официантами? Что должен знать сотрудник?			
Акции ресторана (день рождения, юбилей, годовщина)?			
Как осуществляется возврат по кассе?			
Как проверить проведение операции по терминалу?			

Бланк аттестации

Анонимная анкета сотрудника

1. Почему Вы работаете в данном комплексе?

2. Каких знаний и навыков Вам не хватает для продуктивной работы?

3. Соответствуют ли требования руководства Вашей должности? Если нет, оставьте комментарий.

4. Устраивают ли Вас отношения с руководством?

5. Понимаете ли Вы суть поставленных перед Вами задач?

6. Соответствует ли уровень заработной платы Вашему функционалу?

7. Оцените атмосферу и взаимоотношения в коллективе?

8. Какие факторы влияют на Ваше эмоциональное состояние в рабочем процессе?
(плюсы и минусы работы)

Анонимная анкета сотрудника

Пути совершенствования внешних методов контроля качества услуг в гостинице «Парк Дракино»

- Рестораны и бары
- Конно-спортивная школа
- Услуги и развлечения
- Подарочные сертификаты
- Экскурсии
- Цены
- Где купить путевку?
- Свадьба мечты
- Корпоративы
- Правила
- Карта парка
- Схема проезда
- Фотогалерея событий
- Отзывы
- Вакансии
- Для турагентств
- Инвесторам
- Видео
- Звезды в Дракино
- Награды

ЗАБРОНИРОВАТЬ
ПРЯМО СЕЙЧАС

ОПЛАТА

Приветственное слово генерального директора Казаковой О.В.

Уважаемый гость! Добро пожаловать в Парк-отель "Дракино". От лица всей команды я бы хотела поблагодарить Вас за выбор нашего отеля из множества отелей Подмосковья.

На страницах данной книги мы разместили наиболее важную информацию о нашем отеле. Я и моя команда гарантируем Вам качество. Мы постараемся сделать все возможное, чтобы пребывание в нем стало приятным и незабываемым. Если Вы чем-то недовольны, пожалуйста, свяжитесь с одним из наших сотрудников через Службу Приема и Размещения или мной по телефону **7-985-817-62-80** или просто заполните форму, расположенную ниже.

Задать вопрос директору "Парка Дракино"!

Имя *

Телефон *

Email *

Ваш вопрос *

Закажите звонок

Модуль сайта «Парка Дракино» - «Задать вопрос директору»

Контактное лицо *

Ф.И.О.

Компания или бренд *

Должность *

Опыт работы в данной сфере *

Телефон *

Email *

Почему именно Вы должны стать Тайным гостем Парка Дракино? *

Закажите звонок

ОТЧЕТ

об обслуживании в Парке Дракино

в качестве «тайного гостя» «___» _____ 2017 г. (дата звонка)

ФИО участника: _____

Процесс оценки:

Используйте шкалу баллов от 1 до 5, где 1 – плохо, 5 – отлично для оценки Ваших наблюдений по каждому пункту, так же используйте графу «Комментарии» для текстового отзыва.

Бронирование номера по телефону.

Имя администратора/менеджера _____

Дата, время звонка _____

№ п/п	Критерий оценки	Кол-во баллов (1-5)	Комментарии
1	Время ожидания ответа (скорость поднятия трубки)		
2	Приветствие, вопрос «Как могу к Вам обратиться?»		
3	Культура речи		
4	Внятность речи и четкость дикции		

программа «Тайный гость»

Предложенные пути совершенствования внутренних и внешних методов контроля качества услуг в гостинице «Парк Дракино»



Спасибо за внимание!

