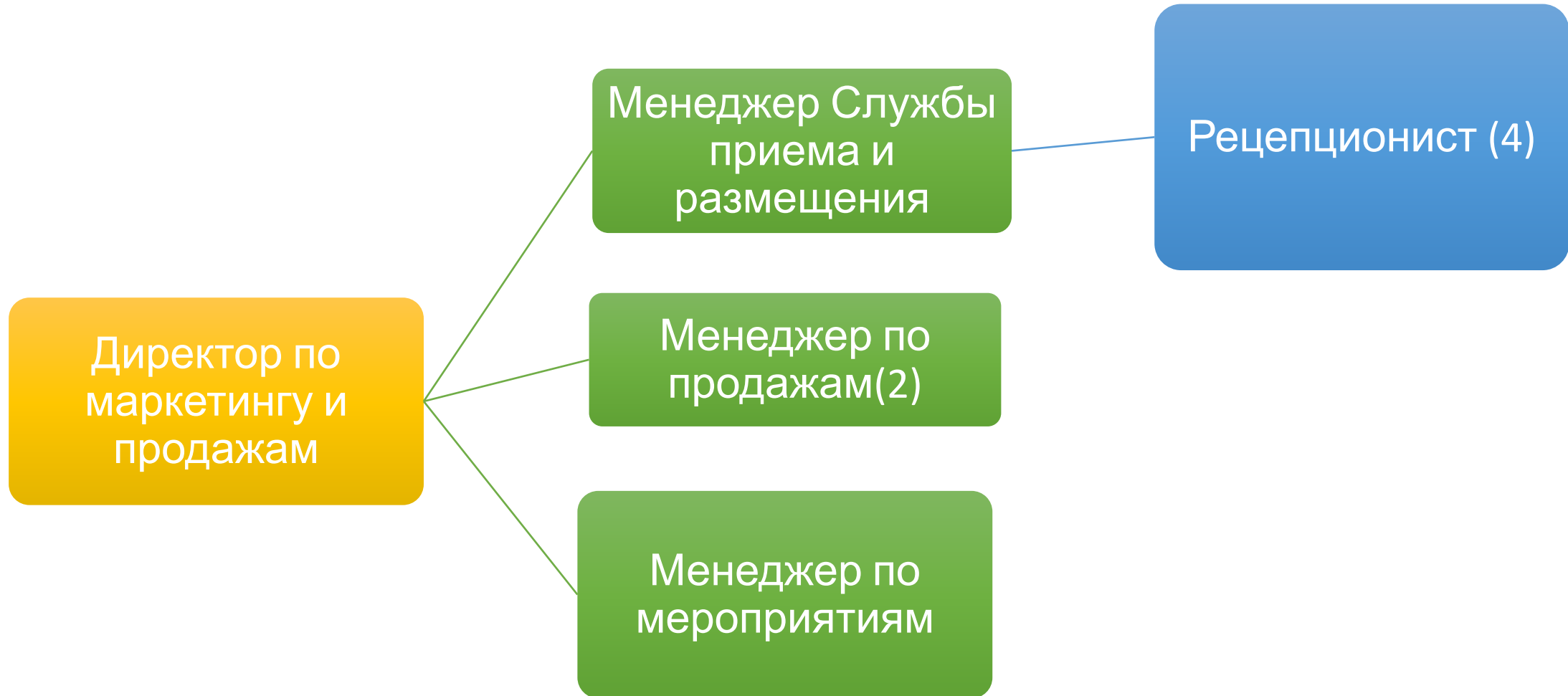


The image shows the exterior of the Jolly Alon Hotel, a four-star establishment. The building features a mix of white and brown architectural elements. A prominent entrance canopy is visible, with the hotel's name and star rating clearly displayed. Large, bold white text is overlaid on the image, reading 'JOLLY' at the top and 'ALON' at the bottom. The scene is set during the day with lush green trees in the background and a paved area with traffic cones in the foreground.

JOLLY

ALON

# Front Office Jolly Alon



# Директор по маркетингу и продажам

- Следит за работой и качеством выполнения заданий каждого сотрудника, готовит отчеты для директора по проживанию.
- Занимается продвижением сайта, рекламы, фэйсбука, а так же дизайном печатных материалов.
- Подготавливает предложения по продажам для посольств, министерств и других крупных учреждений.
- Ведёт VIP клиентов.
- В подчинении находятся 2 менеджера по продажам и event manager, и непосредственно служба приёма и размещения.
- Часы работы 5/7, 8 часов в день.





# Менеджер по продажам и Менеджер по мероприятиям

- Основная задача менеджера по продажам это бронирование гостиничных номеров для больших групп, заключение контрактов между компаниями .
- Менеджер по мероприятиям организывает мероприятия и конференции также предлагает организаторам воспользоваться услугами ресторана и провести во время конференции кофе брейк, обед или ужин.



# Менеджер Службы приема и размещения

- Менеджер стойки размещения работает 5/7 по 8 часов день.
- Занимается бронированием номеров, соответственно следит за номерным фондом, предоставляет отчетность о происшествиях, решает проблемы, возникшие на рецепции или в гостинице по мере своих уполномочий.
- В подчинении находятся 4 рецепционистки, которые ответственные за встречу, размещение и выселение гостей, предоставление любой информации, регистрации гостей, внесении информации в систему, организации трансферов, поселении случайных гостей со стойки рецепции, оплата и предоставление инвойса и чека.

# Reception Jolly Alon



# Reception Jolly Alon

- В гостинице работают 4 администратора. График работы посменный 1/3 по 24 часа

В соответствии с основными задачами, возложенными на службу размещения сервиса гостиницы, рецепционист обязан :

1. Владеть персональным компьютером, факсом, ксероксом, кассовым аппаратом, иметь навыки пользования Интернетом, электронной почтой и системой WI-FI
2. Быть заинтересованным в максимализации прибыли
3. Иметь опрятный внешний вид : Спецодежда чистая и отутюженная, неброский макияж, уложенные волосы, ухоженные руки
4. Во избежание недоразумений , администратор обязан проинформировать гостя о стоимости номера, стоимость брони (если есть ), стоимости дополнительных услуг
5. Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводить необходимые организационно-технические мероприятия.

# Администратор рецепции должен знать:

1. Постановления, распоряжения, приказы директора Гостиницы, другие руководящие и нормативные документы шестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания
2. Знать настоящую должностную инструкцию
3. Знать номерной фонд гостиницы, его характеристику по категориям, стоимость номеров, дополнительные услуги, оказываемые гостиницей и их стоимость
4. Знать порядок оформления документов при бронировании номерного фонда и их оплаты
5. Знать порядок оформления счетов и других платежных документов, связанных с оплатой проживания, мини барами и тд
6. Правила и методы организации процесса обслуживания гостей
7. Основы эстетики, этики, психологии и культуру обслуживания посетителей



При передаче смены рецепционист, который сдает смену, обязан сообщить вновь заступившему рецепционисту следующую информацию:

1. Сумму денежных средств в кассе, полученных за проживание гостей и за дополнительные услуги, а также сумму денежных средств в валютной кассе
2. Количество гостей, проживающих на момент передачи смены
3. Информацию о технических неполадках и технических неисправностях, о работе горничных и количестве убранных номеров а также номерах которые нуждаются в уборке
4. Просьбы и пожелания клиентов.

- Если сказать об информационном обеспечении гостиницы, то с 2008 года активно используется программа «1С Администратор гостиницы». Данная программа упрощает работу рецепционисту и делает ее более быстрой.
- Данная гостиница использует два вида расчетов с гостями – безналичный и наличный так как гостиница оказывает услуги проживания как юридическим так и физическим лицам.
- Порядок расчета проживающих гостей :
  1. Оплата устанавливается посуточная с расчетом часа-времени размещения
  2. В случае задержки выезда после расчетного часа
    - До 12-ти часов – оплата за половину суток
    - От 12-ти до 24 часов – оплата за полные сутки
  3. При проживании гостя не более суток, оплата взимается за сутки, не зависимо от расчетного часа

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

- Анкета
- Счет
- Кассовый отчет
- Валютный отчет
- Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету
- Заявка на бронирование номеров
- Квитанции на предоставление дополнительных платных услуг

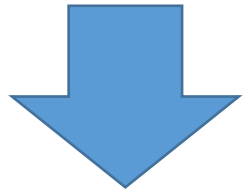
В обязанности администратора входит прием и регистрация гостей, контроль за исполнением просьб постояльцев, информирование других служб о прибывших и ушедших. Поскольку отель не большой рецепционист также выполняет функцию и кассира, рассчитываясь с клиентом. Он принимает телефонные звонки и регистрирует бронирование номера по телефону. Также регистрирует бронирование, которые приходят на почту гостиницы, Booking, Hotel Beds, Expedia и тд



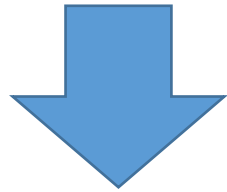
***Ресторан «Jolly  
Alon»***



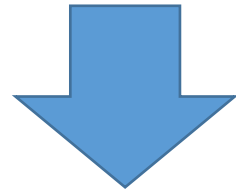
*Рестора  
Н*



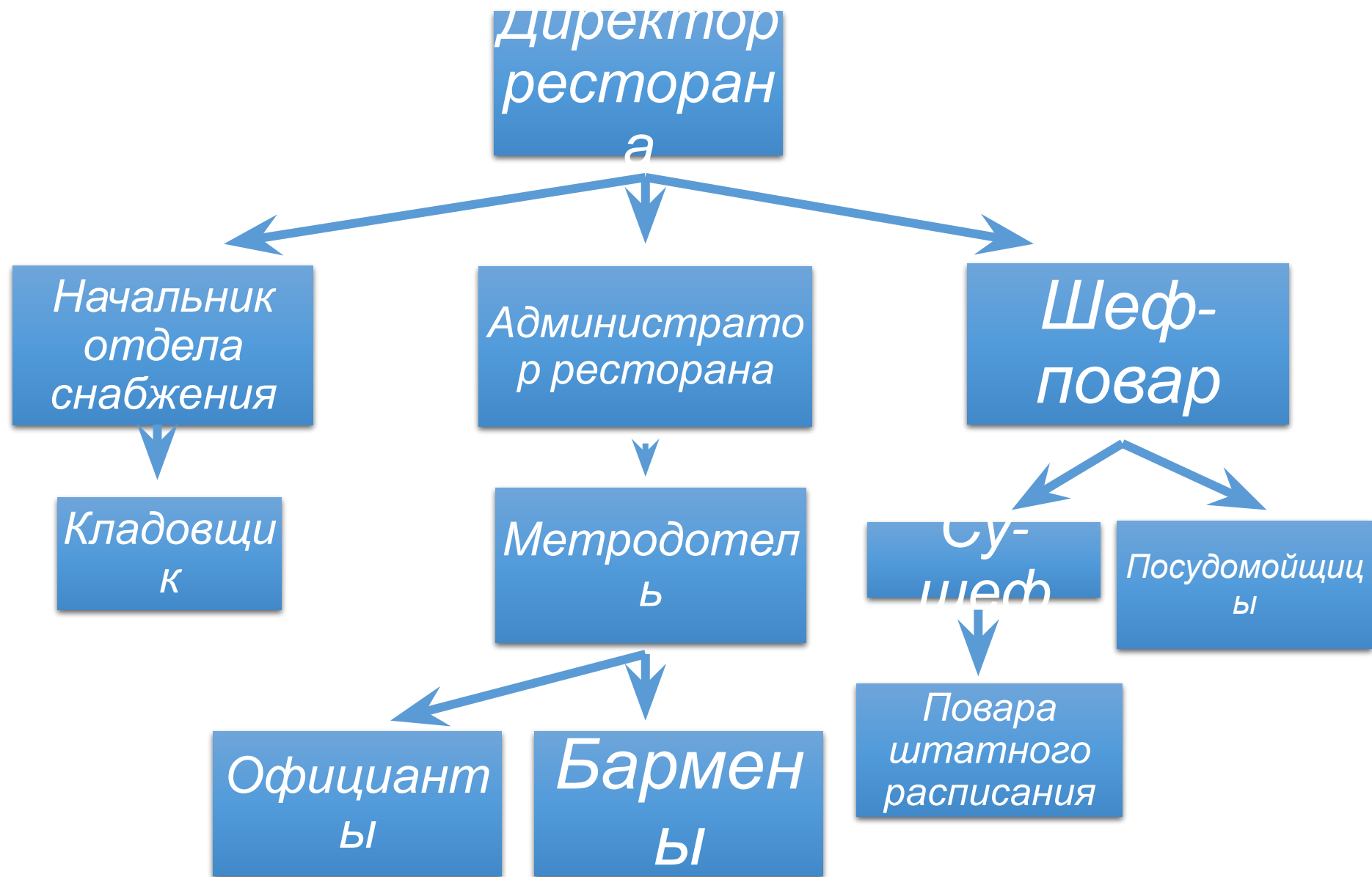
*Ресторанны  
й комплекс*



*КУХН  
Я*



*Отдел  
снабжения  
Я*



*Ресторанный комплекс* включает  
в себя:

- Основной ресторан
- Большой «Мраморный» зал
- Большой и малый банкетные залы
- Лобби-бар



# *Основной ресторан*





# *Большой «Мраморный» зал*



# *Большой и малый банкетные залы*







*Летняя терраса*



## *Основной ресторан*

- Вместимость – посадка до 100 человек  
фуршет до 200 человек
- График работы с 07:00 до 23:00
- Предоставляемые услуги:
  - Завтрак, обед и ужин
  - Кофе-брейк
  - Фуршеты
  - Бизнес-ланч
  - Банкеты различного типа

# Основные формы питания

Тип питания в отеле указывается сразу после типа номера.

Как правило, обозначается двумя или тремя латинскими буквами:

- **RO** (Room only) — без питания.
- **EP** (European Plan), **BO** (Bed Only), **AO** (Accommodation Only), **NO** — без питания.
- **BB** (Bed & breakfast) — завтрак. Как правило под этим подразумевается завтрак-буфет. Вариант с обслуживанием по системе «шведский стол». Включает как холодные, так и горячие блюда. Разнообразие блюд сильно отличается от страны к стране.
- **HB** (Half board) — полупансион. Как правило завтрак и ужин, но возможен и вариант завтрак и обед.
- **FB** (Full board) — полный пансион (завтрак, обед и ужин).
- **AI** (All inclusive) — всё включено — завтрак, обед и ужин (шведский стол).  
течение дня предлагаются напитки (алкогольные и безалкогольные) в неограниченном количестве плюс дополнительное питание (второй завтрак, полдник, поздний ужин, легкие закуски, барбекю в барах отеля и т. п.)

В

*Ресторан Jolly Alon* предлагает своим гостям систему питания «Bed and breakfast», что означает, что в стоимость проживания включены только завтраки.

*Формы подачи питания:*

- ***A-la carte*** — Обслуживание по меню официантами. Вводится когда заполняемость отеля не превышает 15 человек. Предоставляется выбор блюд по нескольким позициям.
- ***Шведский стол*** — Самообслуживание. Данная форма подачи завтрака применяется когда ожидаемое количество людей более 15 человек. Блюда выложены на подносах и каждый самостоятельно набирает себе нужное количество. Чай-кофе самостоятельно наливаются из полупрофессиональных кофейных аппаратов.

## *Организация рабочего процесса*

- Повара и официанты начиная с 06:00 утра приступают к подготовке завтрака
- Часы завтрака: с 7.00 до 10.00.
- Ранний завтрак возможен. Подается в ланч-боксе. Пакеты логотипированные.
- Поздний завтрак возможен. Предлагается континентальный вариант.
- На обслуживании во время завтрака работают два официанта — в зале, которые контролируют своевременное пополнение шведского стола, а также отмечают человека, который называет номер комнаты и бармен внутреннего буфета.

Для организации завтрака выделено отдельное пространство для сервировки **шведской линии**, которая включает в себя:

**Основная линия**

Сырная и мясная нарезки

Овощи

Молочная продукция

Горячие закуски

Голодные закуски

Свежие фрукты(сезонные)

Сухофрукты и мед

**Отдельная стойка**

Хлопья

Молоко

Соки

Соусы

Выпечка

Кофейный аппарат





1 - Столовая тарелка

2 - Закусочная вилка

3 - Закусочный нож

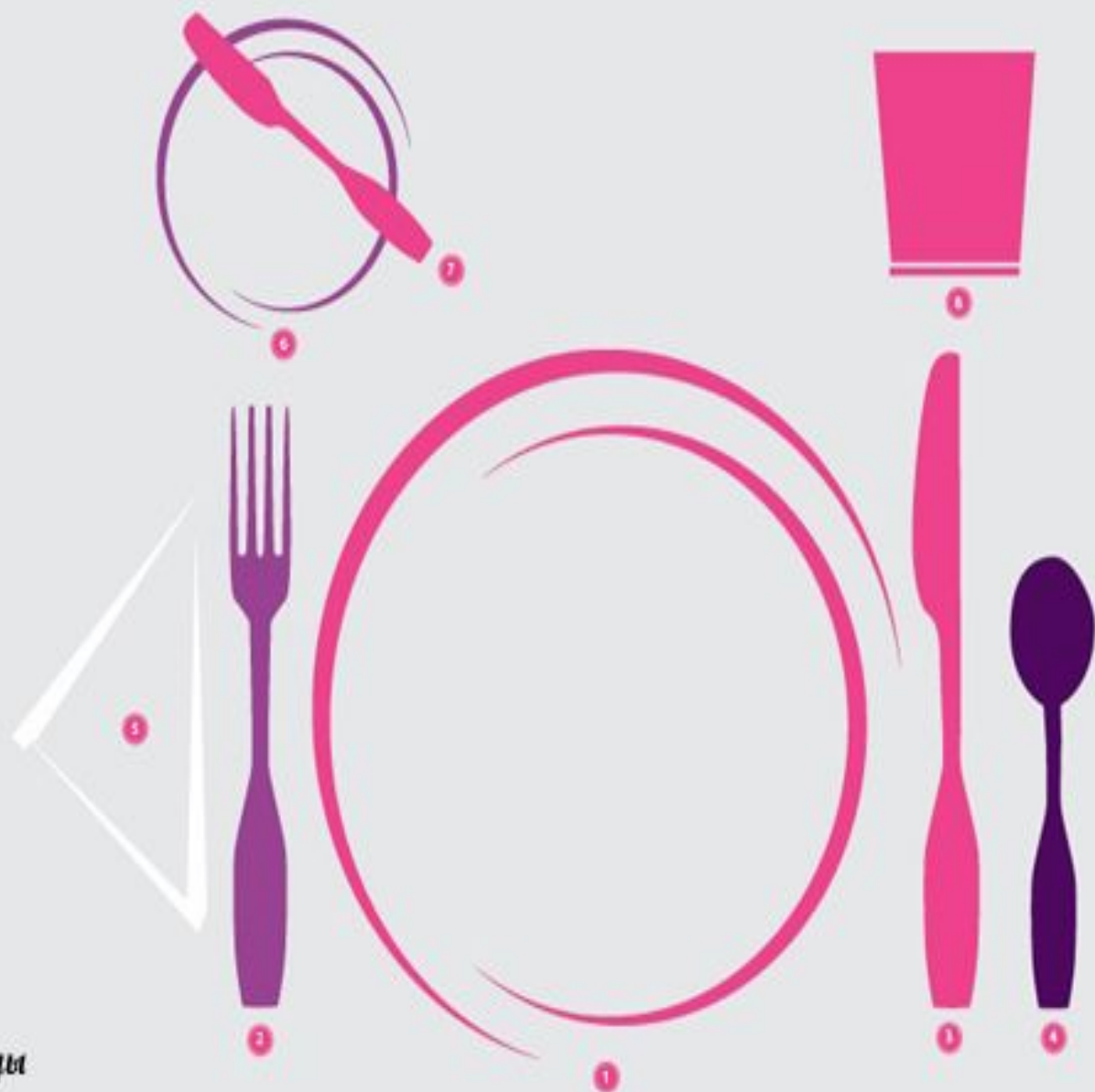
4 - Чайная ложка

5 - Салфетка

6 - Пирожковая тарелка

7 - Нож для хлеба

8 - стакан для сока или воды



- Менеджер ресторана в начале каждого дня выдает меню и расстановку мебели в зале
- Проводится мини-собрание с официантами и каждому дается установка на рабочий день и распределяются должностные обязанности (пример: обслуживание номеров, зала и мероприятий в течение дня)
- После окончания завтрака в 10:00 официанты готовят зал к обслуживанию по a la carte, а также к кофе-брейку, бизнес-ланчу, фуршетту или банкету в зависимости от запланированного мероприятия на день.
- После закрытия ресторана, официанты подготавливают зал для завтрака и проводится уборка.

# Лобби-Бар

## Вместимость:

- до 70 человек фуршетт
- до 40 человек посадка

**Часы работы:** с 08:00 до 23:00

Меню состоит из различных алкогольных и безалкогольных напитков, лёгких закусок, выпечки и десертов.





# Кейтеринг

2

В зависимости от загрузки, ресторан Jolly Alon также оказывает услуги кейтеринга, т.е. выездное ресторанное обслуживание полного цикла, организованное в любом месте и в любое время, удобные заказчику.



# ***Кухня***





- Режим работы: с 06:00 до 23:00
- Кухня работает под руководством шеф-повара и 2х су-шефов в его подчинении
- Шеф-повар ежедневно составляет заявку на продукты с учетом их срока годности, а также принимая во внимание объём работы, который зависит от количества гостей и мероприятий
- Заявка составляется по утвержденному меню + 15% на форс-мажор

Ежедневно в ресторан производятся поставки:

- Молочных продуктов
- Фруктов
- Овощей
- Мясных изделий



Заранее  
подготовленные  
заготовки поддаются  
**вакуумации и  
шоковой  
заморозке**, которая  
в ресторанном  
бизнесе получила  
название **Cook&Chill**.  
Такая система может  
продлить срок  
хранения некоторых  
блюд и,  
соответственно,  
сведет к нулю  
нежелательные  
затраты.

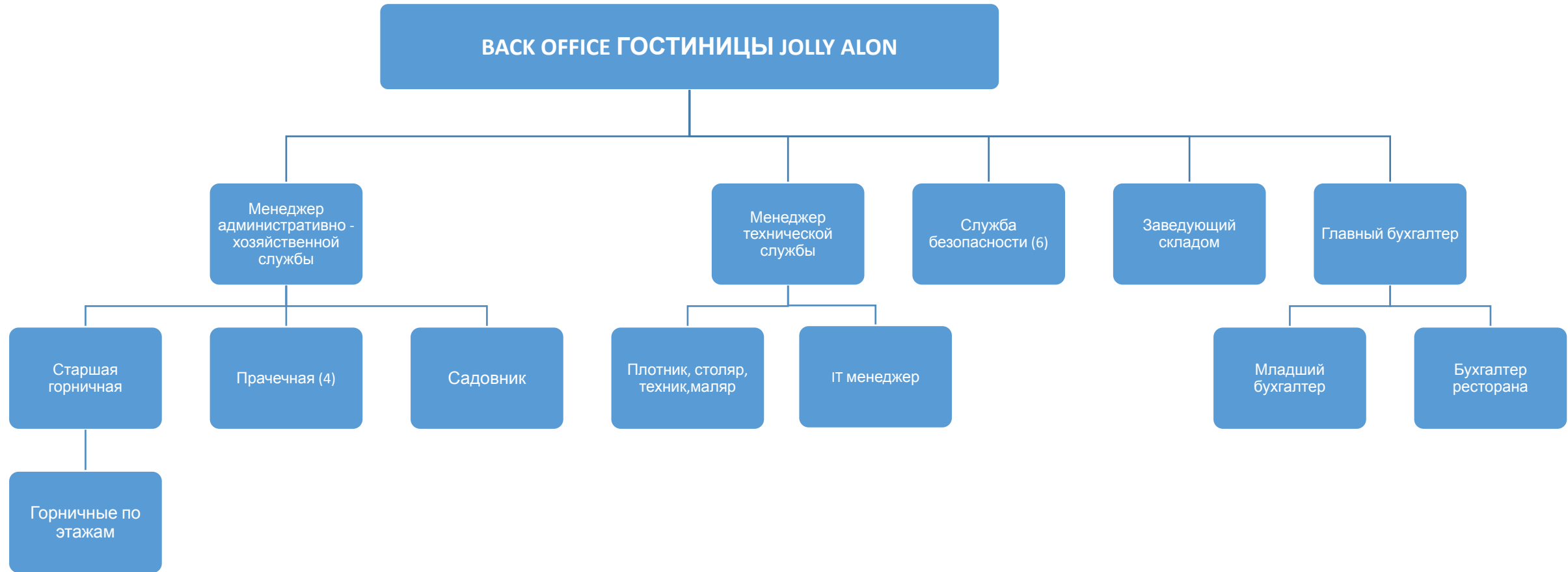


# **Отдел снабжения**

- Для обеспечения предприятия продовольственными продуктами отдел снабжения решает следующие задачи:
  - что закупить;
  - сколько закупить;
  - у кого закупить;
  - на каких условиях закупить.
- Кроме того, необходимо:
  - заключить договор;
  - проконтролировать его выполнение;
  - организовать доставку;
  - организовать складирование и хранение.
- В ресторане формируется список потенциальных поставщиков, который постоянно обновляется и дополняется.
- Зачастую при выборе поставщиков ограничиваются ценой и качеством продукции, а также надежностью поставок.

Back office





# Хозяйственная служба или служба эксплуатации номерного фонда

- Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Обычно он имеет несколько помощников, старших горничных (старшая горничная отвечает за уборку номеров на одном — двух этажах). Хозяйственная служба (Housekeeping Department) имеет прямую связь со службой приема и с инженерной службой.
  - Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема.
  - График работы горничных по этажам: Будние дни – 8:00 – 15:00  
Выходные дни - 8:00 – 13:00
- График работы горничных в холле: Дневная смена – 7:00 – 19:00  
Ночная смена – 19:00 – 7:00

Для уборки всех помещений гостиницы разработаны подробнейшие инструкции.

**Например, для уборки номера такая инструкция в очень сокращенном виде выглядит следующим образом:**

- Обратит внимание на индикатор у двери. Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.
- Открыть окно, убрать мусор.
- Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.
- Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.
- Закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.
- Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

На уборку номера отводится 20-30 минут в зависимости от его размера и оснащённости. Норма на одну горничную составляет 7-8 номеров.

Качество уборки инструктируется старшей горничной, а иногда специальным контроллером.  
(duty manager)

**В хозяйственную службу также входят прачечная и бюро забытых вещей.**

- **Прачечная**

График работы: Пн-Пт – 8:00 – 17:00

Услуги прачечной являются дополнительными услугами и оплачиваются отдельно.



- **Бюро забытых вещей**

Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трех месяцев.

Журнал регистрации забытых вещей ведется менеджером службы приема и





# Инженерная служба

- Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, система кондиционирования/отопления, водоснабжения и канализации, электрическое и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т. д.). Естественно, гостиница не может позволить себе содержать полный штат инженерно-технических работников для обслуживания и ремонта всего оборудования.
- Служба главного инженера имеет относительно небольшой штат сотрудников, универсалов, способных устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществлять грамотную эксплуатацию всего оборудования.
- Служба главного инженера также осуществляет контроль за расходом воды, электроэнергии, газа.
- Все работы, выполняемые этой службой, регистрируются в специальном журнале.
- График работы главного инженера, электрика и плотника: Пн - Пт – 09:00 – 18:00
- График работы дежурного механика: 1/2 – 08:00 – 08:00.

# Служба безопасности

- Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. Причем в понятие имущество отеля включается и такой элемент, как его репутация.
- **Главная задача службы безопасности** — не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности в отличие от полиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют право допрашивать, обыскивать и проводить другие действия.
- Служба безопасности разрабатывает проект системы безопасности отеля, который утверждается генеральным директором после обсуждения с руководителями других подразделений. Этот документ охватывает все стороны обеспечения безопасности (функции службы безопасности, ее взаимоотношения с другими подразделениями, систему технических средств обеспечения безопасности, действия сотрудников гостиницы в критических ситуациях — пожар, угроза взрыва и т. п.).

- Сотрудники службы безопасности при поступлении на работу обязательно проходят обучение, в ходе которого их подробно знакомят с отелем, его подразделениями, типичными ситуациями, правами и обязанностями, методами оказания первой медицинской помощи, а также тому, как составлять отчет о расследовании.
- Работники службы безопасности не должны сменяться в те же часы, что и другие работники гостиницы, поскольку именно смена требует повышенного внимания службы безопасности. И естественно они должны находиться в отеле в наиболее «опасные» часы (18.00-2.00).
- График работы: Начальник охраны, зам.начальника охраны – Пн-Пт – 08:00 – 17:00  
Дежурный охранник – 1/3 - 07:00 – 07:00
- К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Служба безопасности также отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников.
- Функции службы безопасности многообразны. Наиболее трудоемкой функцией является патрулирование помещений. При патрулировании проверяются, заперты ли двери (до 10-20% дверей ночью в отеле могут оказаться незакрытыми), наличие в помещениях лиц, которых там не должно быть, нарушение правил безопасности служащими (например, тележки горничных и Room Service не на месте) и т. д.

# Бухгалтерия

- Бухгалтерия в гостиницах осуществляет анализ финансово-хозяйственной деятельности, организует составление бухгалтерских отчетов согласно нормативным документам, несет ответственность за соблюдение финансовой дисциплины, организует составление бизнес-планов, финансово-хозяйственных планов и сметы согласно установленной формы, несет ответственность за своевременное составление отчетов, балансов и счетов ей, прибылей и убытков, выполняет работу по учету, ввод в эксплуатацию и списания материальных ценностей и учета средств в установленном порядке, несет ответственность за соблюдение ценообразования и определения тарифов, осуществляет учет поступления и выбытия производственных запасов в соответствии со стандартами бухгалтерского учета, организует работу по получению лицензий и т.д.
- В технологическом процессе бухгалтерия осуществляет постоянную связь со всеми отделами. Финансовая служба обеспечивает денежные переводы, подготовку финансовых отчетов от кассиров каждого структурного торгового подразделения отеля, службы приема и размещения, общественного питания, спортивно-развлекательных заведений, учет и контроль первичной документации, своевременное информирование администрации о финансовых результатах деятельности гостиницы. Бухгалтерия также обеспечивает начисление заработной платы, получения других разных счетов и выплату по ним, контроль и учет расходов.



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**