

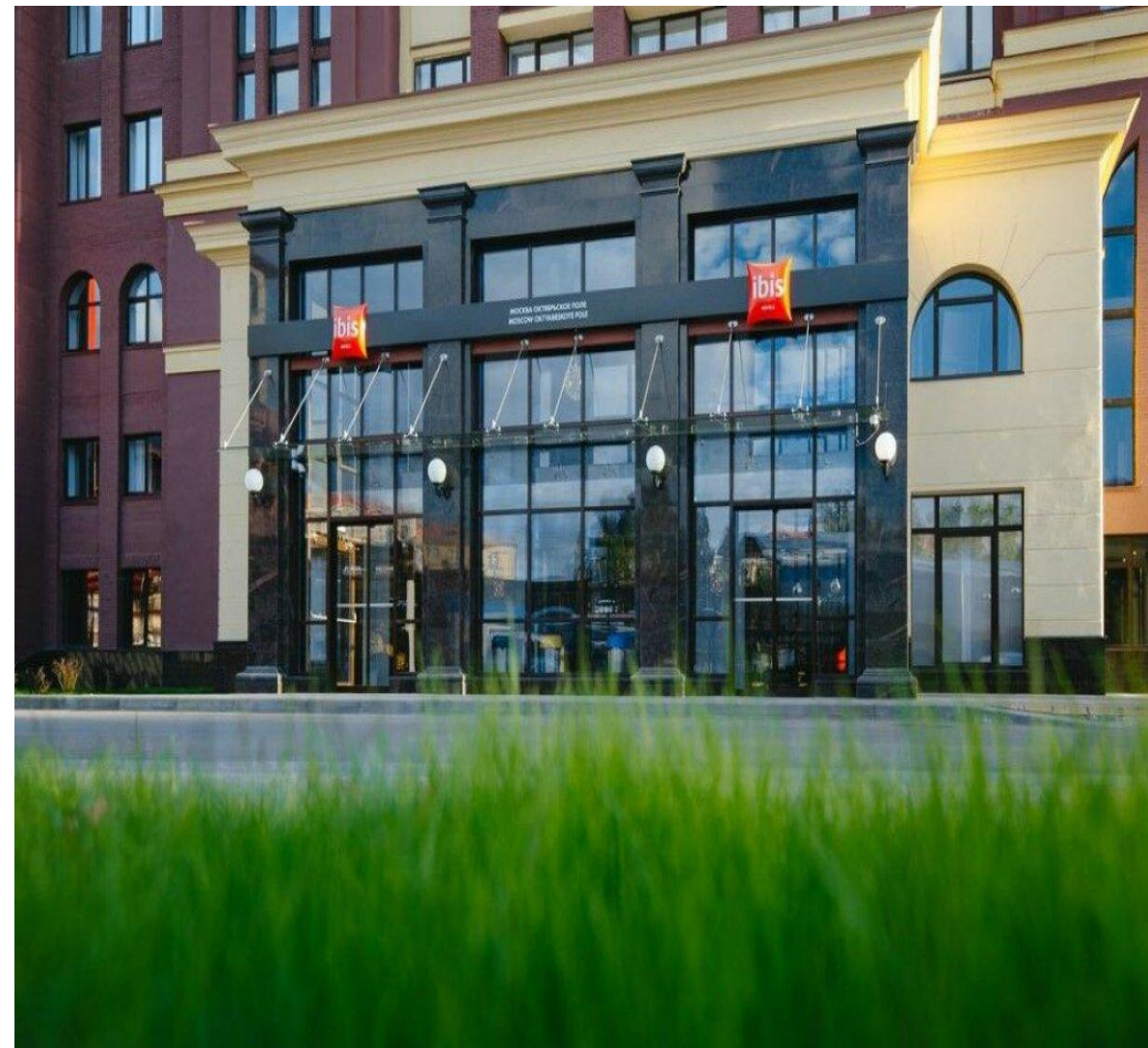
## Дипломная работа

# Совершенствование работы с замечаниями и возражениями в индустрии гостеприимства на примере ООО «Чоссон»

Автор:  
Группа ЗГС4/19д

Высокий уровень сервиса гостиничного предприятия – это способность предвидеть, определять, удовлетворять ожидания гостей и желание предвосхитить эти ожидания. В этом случае жалобы гостей будут минимизированы, а существующие – будут решаться на том уровне профессионализма, который задан уровнем сервиса отеля.

Таким образом, умение эффективно работать с жалобами потребителей услуг также является показателем уровня профессионализма персонала отеля и уровня, в целом, показателей качества гостиничной деятельности, что и обусловило **актуальность** дипломной работы.



Цель работы - исследование технологий совершенствования работы с замечаниями и рекламациями гостей отеля на примере деятельности гостиничного предприятия «Ibis Москва Октябрьское Поле 3\*». Достижение цели предусматривает решение следующего комплекса взаимосвязанных задач:

1. Рассмотрение теоретических аспектов технологий работы с жалобами гостей в сфере гостеприимства

2. Анализ технологий работы с замечаниями и возражениями в практическом применении на примере деятельности гостиничного предприятия «Ibis Москва Октябрьское Поле 3\*»

3. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы работы с жалобами клиентов в гостинице

Объект исследования - организация деятельности гостиничного предприятия,

Предмет исследования – технологии работы с жалобами гостей.

В тексте претензии должны присутствовать такие данные:

на чем основаны отношения адресатов претензии: договор, гарантийное письмо, иные обязательства;

что конкретно нарушено потенциальным ответчиком и в какой мере;

ссылки на конкретные условия обязательств, нарушение которых вызвало претензионное требование;

сумма требований с расчетом;

в претензии дать ссылки на нормы законодательства (желательно)

в обоснованной претензии существо требований должно быть изложено в жесткой (но вежливой!) форме, с четкой позицией

к претензии должны быть приложены документы (копии их), обосновывающие претензионные требования

# Классификация жалоб гостей

Тип жалобы	Форма жалобы	Суть претензий клиента
Жалобы на оборудование и мебель	Устные жалобы клиентов	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Качество предоставляемого постельного белья.</li><li>2. Качество предоставляемых полотенец.</li><li>3. Слабый Wi-Fi.</li><li>4. неисправность кондиционеров в номерах.</li><li>5. Плохое освещение в номерах.</li><li>6. Отсутствие москитных сеток на окнах в некоторых номерах в летний период.</li></ol>
Жалобы на отношение сотрудников отеля	Запись в книгу отзывов и предложений	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Пропажа изделий из драгоценных металлов (золотая подвеска и крест), заявленная после выезда постояльца из номера.</li><li>2. Недоброжелательность персонала.</li></ol>
Жалобы на сервис	Запись в книгу отзывов и предложений	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предоставление дополнительного комплекта постельного белья за дополнительную плату (не указано в правилах гостиницы).</li><li>2. Недобросовестная уборка номеров.</li></ol>

претензия должна быть оформлена в двух экземплярах;

не следует преувеличивать того, что произошло;

сначала указывается то, что было обещано и оплачено, затем то, что реально предоставлено;

желательно перечислить служащих, грубо или недобросовестно выполнявших свои обязанности, а также тех, кто пытался помочь в решении возникшей проблемы;

к претензии прикладывается копия документа, подтверждающего ее справедливость;

необходимо перечислить материальные расходы;

в завершении следует предложить варианты, как гостиница сможет исправить положение и удовлетворить жалобу.

# Распределение функций управления между отделами

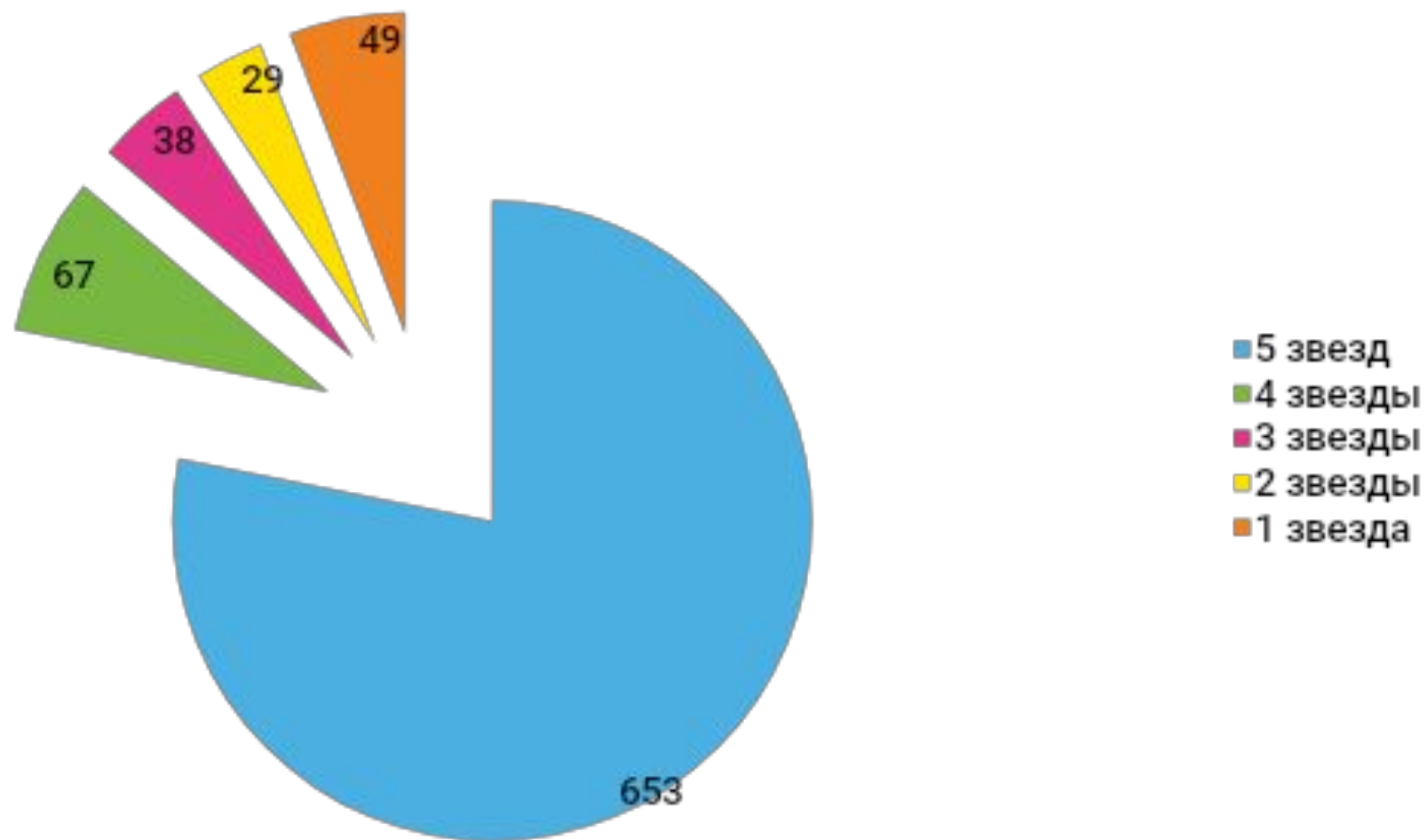


Отделы	Сфера ответственности
Генеральный директор	– осуществляет общее управление предприятием, которое направлено на достижение главной цели организации
Административно-хозяйственная служба	– уборка всех номеров в гостинице – уборка всех других помещений гостиницы – услуги стирки и химчистки для гостей гостиницы
Служба приема и размещения	– решение вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией, размещением по номерам, выпиской, а также оказанием различных услуг
Инженерно-техническая служба	– создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем кондиционирования и теплоснабжения
Финансовая служба	– анализирует, планирует и контролирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности предприятия
Служба персонала	– подбор персонала; ведение учета; – оформление трудовых книжек, больничных листов, составление графика отпусков
Служба питания	– организация питания; – закупка продовольствия; – приготовление пищи и оформление блюд; – составление меню ресторана, бара; – мытье посуды, уборка кухни и оборудования



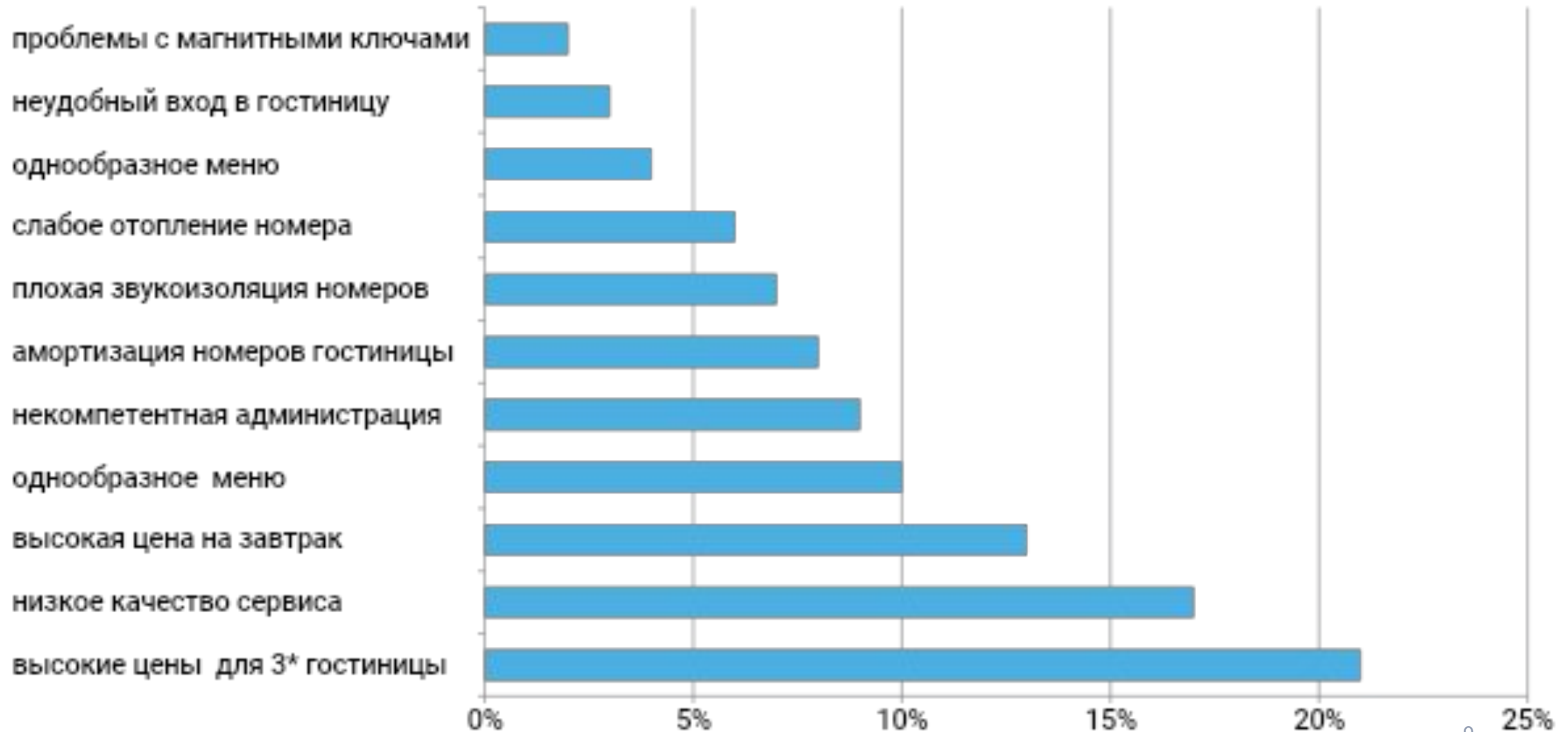
# Анализ замечаний и возражений постояльцев оставленных на сайте гостиницы «Ibis Москва Октябрьское поле 3»

Оценка гостиницы «Ibis Москва Октябрьское поле 3» на сайте

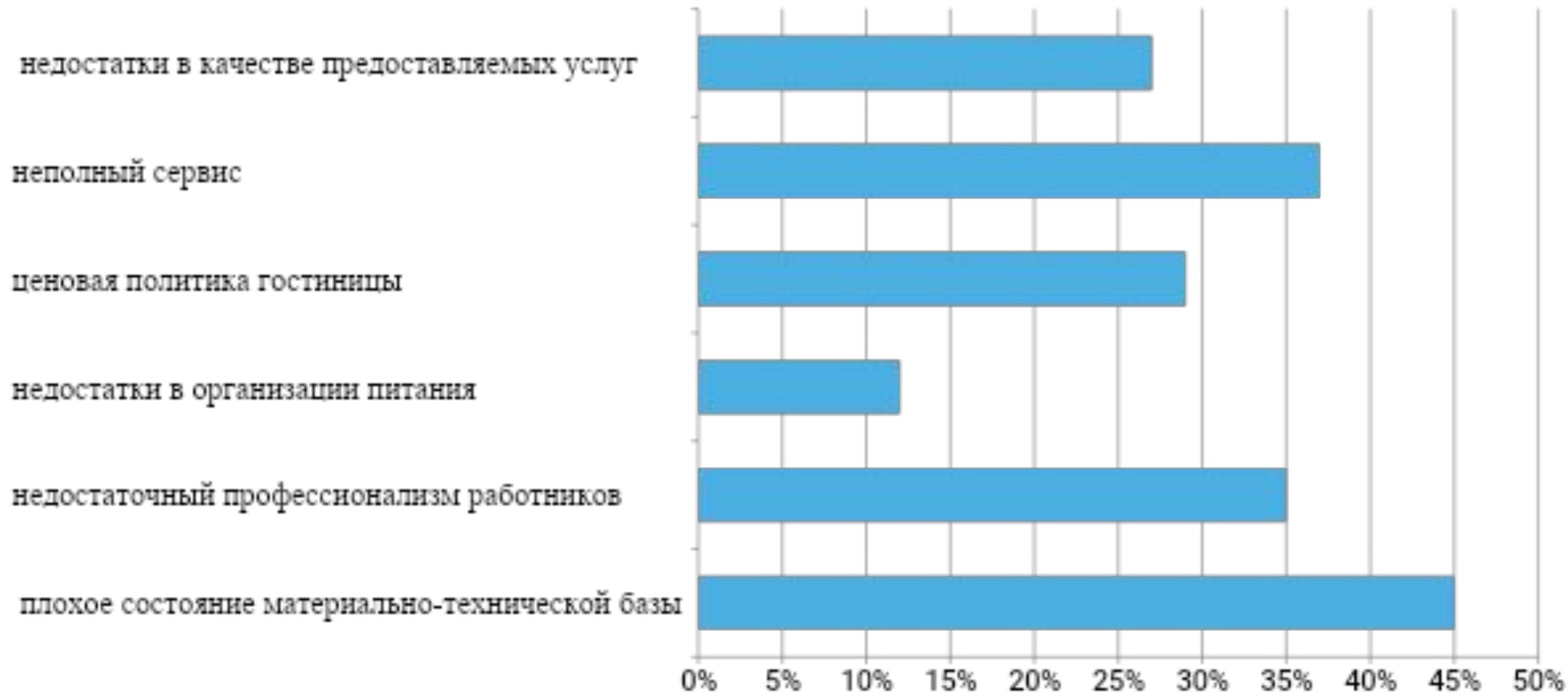




# Анализ отзывов на сайте гостиницы



# Анализ социологического опроса гостей «Ibis Москва Октябрьское поле 3»



# Оценка обслуживания гостей



- скорость реакции на проблему
- качество обслуживания
- техническое оснащение
- качество питания
- интерьер гостиницы
- чистота номеров

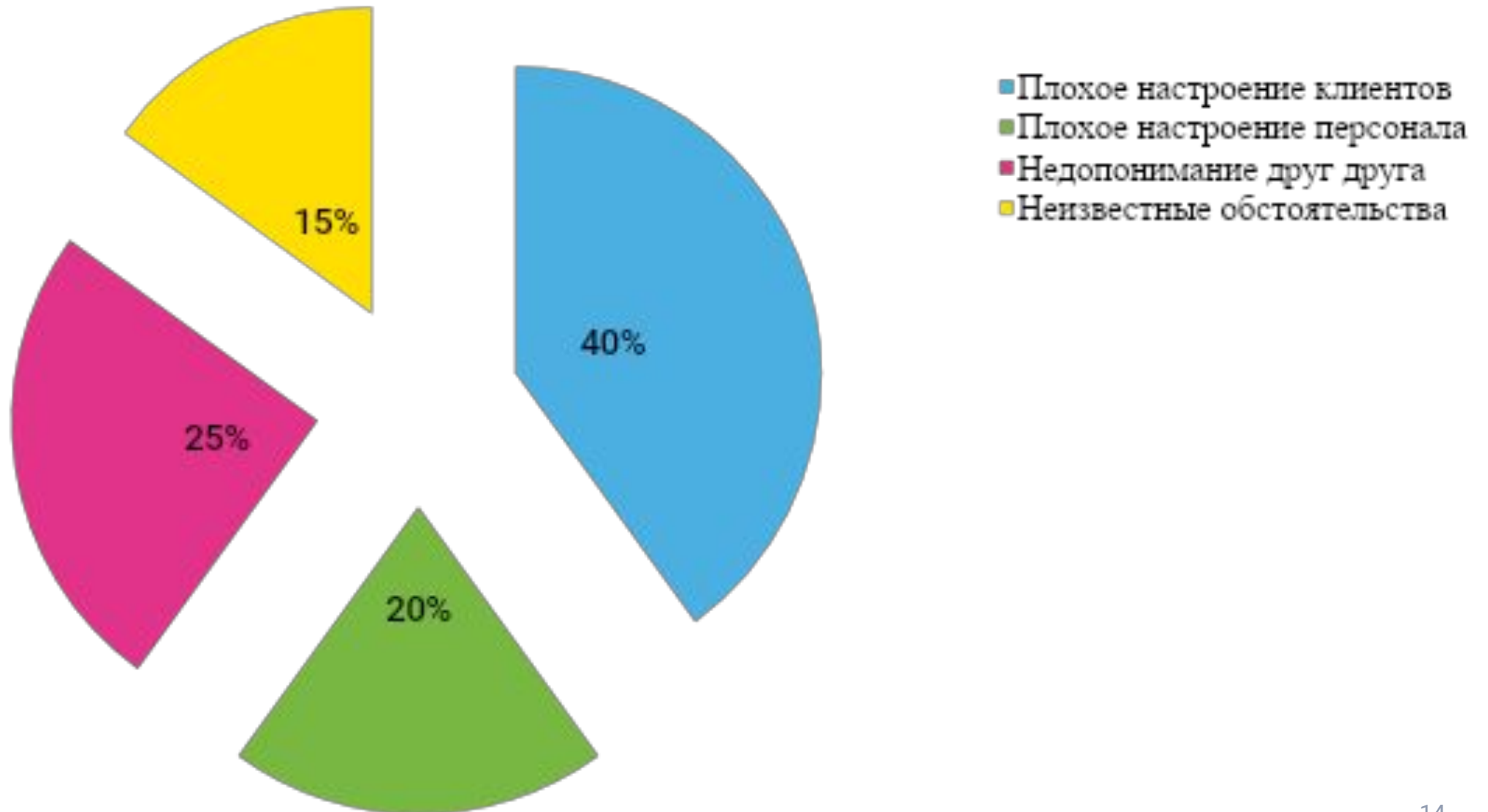
# Этапы разбора жалоб



# Демотивирующие факторы к трудовой деятельности



# Причины конфликтов в гостинице «Ibis Москва Октябрьское поле 3»



# ВЫВОДЫ

1.Завести книгу регистрации жалоб клиента

2.Каждую неделю обобщённую информацию о жалобах и пожеланиях проживающих следует доводить до сведения руководителей гостиницы.

3.Содержание жалоб должно рассматриваться на собраниях персонала

4.Повышение уровня обслуживания персонала гостиницы также один из способов уменьшения количества жалоб. Достижение результатов по улучшению качества обслуживания можно используя 3 основных базиса кадровой политики: адаптацию, мотивацию и стимулирование персонала.

5.Проведение тренингов на тему «Как вести себя, если клиент недоволен»



# Спасибо за внимание!



[vk.com/mok.v.talalihina](https://vk.com/mok.v.talalihina)



[mok.mskobr.ru](https://mok.mskobr.ru)