

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.

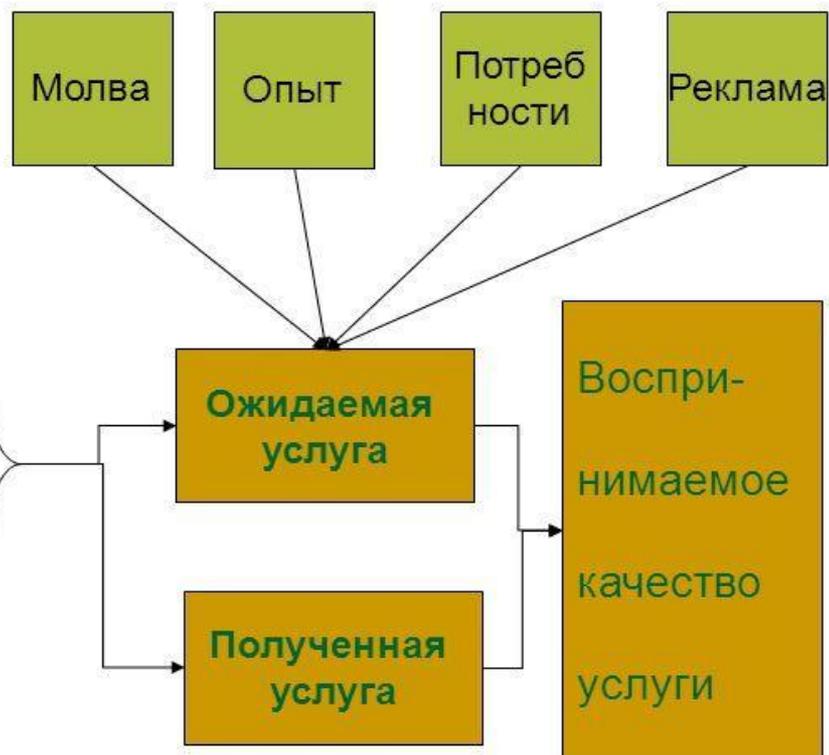
Выпускная работа состоит из введения, трех глав и заключения. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цель и задачи исследования, указываются объект и предмет ВКР. Первая глава посвящена рассмотрению теоретических вопросов по методам контроля гостиничных услуг. Во второй 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

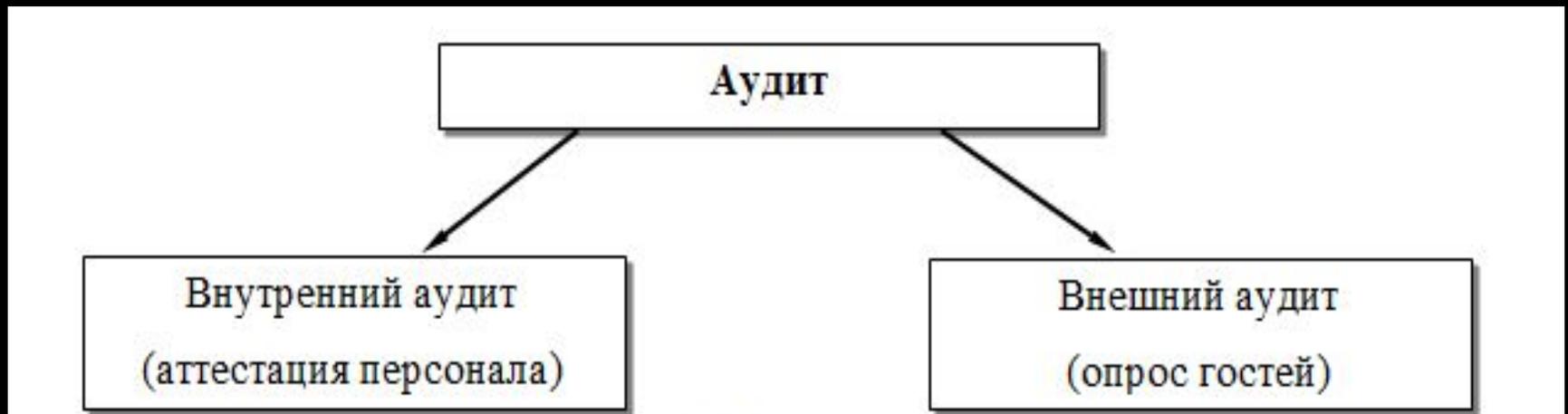
- Степень доступности
- Репутация компании
- Знания
- Надежность
- Безопасность
- Компетенция персонала
- Уровень коммуникации
- Обходительность
- Реакция сотрудников
- Осязаемые факторы



## Основные критерии процесса контроля качества



## Основные виды аудита



# Гостиница «Парк Дракино»



**Номерной фонд**



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



**Рестораны и бары**



**Услуги проката**



**Конноспортивный клуб**



**Мини-зоопарк**



**SPA-комплекс**



**Конференц-возможности**

# Организационная структура гостиницы «Парк Дракино»

## Генеральный директор

```
graph TD; GD[Генеральный директор] --- SP[Отдел продаж]; GD --- СБ[Служба безопасности]; GD --- СП[Служба питания]; GD --- ОМ[Отдел маркетинга]; GD --- Б[Бухгалтерия]; GD --- СПР[Служба приема и размещения]; GD --- СГХ[Служба гост. хоз-ва]; GD --- ОК[Отдел кадров]; GD --- СА[Служба анимации]; GD --- ИС[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																																				

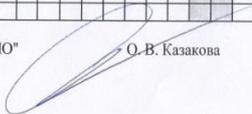
Генеральный директор ООО "Парк ДРАКИНО"  О. В. Казакова

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>			
<b>Дата</b>	<b>Время</b>	<b>Тема</b>	<b>Инструменты</b>
<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»


 8(4967)380-444 / 8(495)764-93-83  
 WWW.DRAKINO.COM

## АНКЕТА ГОСТЯ

**Уважаемый Гость!**  
Надеемся, что Вы получили удовольствие от проведенного времени. Для улучшения нашего сервиса просим Вас ответить на следующие вопросы.

ФИО.....  
Телефон..... Email.....  
Номер комнаты..... Дата.....

Отметьте галочкой свое согласие с данными высказываниями по шкале от 1 до 5.

КАЧЕСТВО ОБЛУЖИВАНИЯ	НОМЕР
Местоположение ① ② ③ ④ ⑤	Чистота ① ② ③ ④ ⑤
Комфорт ① ② ③ ④ ⑤	Оснащение, ① ② ③ ④ ⑤
Прием и размещение ① ② ③ ④ ⑤	Работа горничных ① ② ③ ④ ⑤
Ресторан ① ② ③ ④ ⑤	<b>КАКИЕ РАЗВЛЕЧЕНИЯ ПАРКА ДРАКИНО ВАМ ПОНРАВИЛИСЬ БОЛЬШЕ ВСЕГО?</b> ..... ..... .....
Шведский стол ① ② ③ ④ ⑤	
SPA-комплекс ① ② ③ ④ ⑤	
Анимация ① ② ③ ④ ⑤	
Компетентность ① ② ③ ④ ⑤	

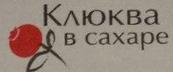
**Откуда Вы о нас узнали?**

Интернет     СМИ  
 Радио         По совету друзей  
 TopHotels     Booking  
 Соц. сети      Tripadvisor

Другое.....  
 .....  
 .....

Я хочу получать новости и предложения.     Я не возражаю против обработки персональных данных.

Дата..... Подпись.....


## АНКЕТА ГОСТЯ

Фамилия.....  
 Имя.....  
 Отчество.....  
 День рождения.....  
 Город.....  
 № карты гостя (если есть).....  
 Телефон.....  
 e-mail.....

Оценка	☹☹	☹	☺	☺☺
Обслуживание	дружелюбность			
	скорость			
Качество блюд	вкус			
	размер порции			
Чистота/порядок				
Ведущий/качество караоке				

Я хочу получать новости и предложения  
 Я не возражаю против обработки персональных данных

Комментарии.....  
 .....  
 .....

Подпись.....


 8-4967-313-995 / 8-985-791-98-80  
 SPA.DRAKINO.COM

## КАРТОЧКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА GUEST SATISFACTION CARD

**Уважаемый, Гость! \ Dear Guest!**  
Надеемся, что Вы получили удовольствие от проведенного времени. Для улучшения нашего сервиса просим Вас ответить на следующие вопросы.  
Hope you enjoyed your time with us! For improving our services, please answer the following questions.

ФИО \ Name.....  
Телефон..... Email.....

**Откуда Вы о нас узнали?**

Интернет     СМИ     Другое.....  
 Радио         По совету друзей

Отметьте свое согласие с данными высказываниями по шкале от 1 (абсолютно не согласен) до 10 (совершенно согласен). Please mark your agreement with the expression by choosing from 1 (absolutely disagree) to 10 (absolutely agree).

Я высоко оцениваю свое впечатление от посещения Спа. I highly estimate my impression of visiting Spa.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Я бы хотел еще раз воспользоваться услугами данного Спа. I would like to use the services of this Spa again.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Уровень предоставленных услуг соответствует их стоимости. The provided service level corresponds to the price.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
Я порекомендую данное Спа своим знакомым и друзьям. I will recommend the Spa to my friends.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

Отметьте сотрудника, который произвел на Вас самое сильное впечатление. По возможности, также напишите, почему. Please note an employee, who provided the strongest impression. If possible, also please write why.

.....  
 .....

Напишите, пожалуйста, Ваши впечатления \ замечания \ пожелания о СПА.  
Please share your impressions \ remarks of our SPA.

.....  
 .....

Я хочу получать новости и предложения.     Я не возражаю против обработки персональных данных.

Дата \ Date..... Подпись \ Signature.....

анкета в номерном фонде

анкета в ресторане

анкета в спа-комплексе

# 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 можно 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!*

---