

ФГБОУ ВО
«Российский экономический университет
им. Г.В. Плеханова»



ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема: Технологический цикл обслуживания туристов в гостиницах. Его основные этапы

д.э.н., проф. Т.В. Сорокина



ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ:

- Гостиничные услуги: особенности и основные характеристики
- Основные службы, участвующие в замкнутом технологическом цикле обслуживания туристов в гостинице
- Принципы построения организационной структуры управления гостиницей
- Функциональные задачи основных департаментов первой линии взаимодействия на примере полносервисного отеля



Гостиница — это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими из которых в равной степени являются услуги размещения и питания.

Гостиничные услуги: основные, дополнительные.

Основные гостиничные услуги: услуги размещения и питания.

Дополнительные гостиничные услуги: услуги wellness & spa, услуги прачечной-химчистки, услуги парикмахерской и пр.



Отличительные характеристики гостиничных услуг:

- неосвязаемы
- несохраняемы
- обладают непостоянством качества
- неотделимы от источника

ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ ЗАМКНУТОГО ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ЦИКЛА В ГОСТИНИЦЕ



➤ Служба управления номерным фондом
ROOMS DIVISION

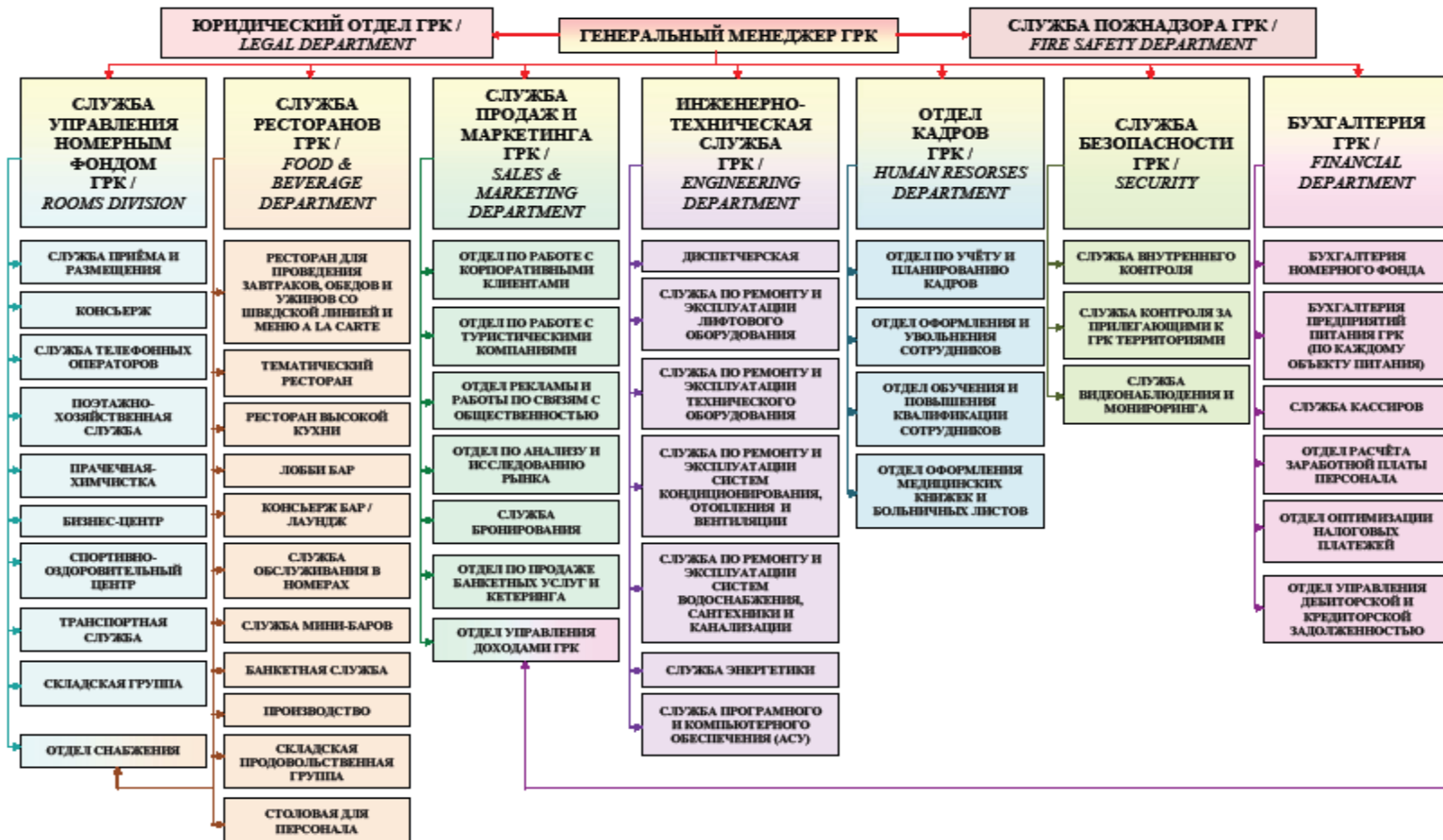
➤ Служба ресторанов
FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

➤ Служба продаж и маркетинга
SALES & MARKETING DEPARTMENT

➤ Служба безопасности
SECURITY

➤ Служба управления дополнительными сопутствующими
услугами
EXTRA SERVICE

Пример построения организационной структуры управления гостиницей, департаментизация которой осуществлена по функциональному признаку





ROOMS DIVISION

- существование данной службы определяется основным назначением гостиницы – предоставлять проживание постояльцам средства размещения в совокупности с многообразными сопутствующими услугами
- подразделения службы номерного фонда генерируют большую часть дохода в структуре доходов средства размещения
- в зависимости от построения иерархического взаимодействия, а также в зависимости от типа и класса гостиницы численность персонала, задействованного в службе номерного фонда, может достигать до 90% всего штата гостиницы



FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT

- департамент первой линии взаимодействия, который занимается организацией питания постояльцев гостиницы, а также граждан, не проживающих в ней
- дополнительно занимается организацией и проведением банкетов, свадеб, различных торжеств, конференций, семинаров, переговоров и пр., проходящих в гостинице и за её пределами
- служба ресторанов занимает второе место по объёму, сложности и многогранности выполняемых сервисных задач и второе место в структуре доходов гостинично-ресторанного комплекса, генерируя около трети общей суммы прибыли



SALES & MARKETING DEPARTMENT

- численность и структура службы продаж и маркетинга находятся в прямой зависимости от размера, типа и категоризационного уровня гостиницы
- данный департамент объединяет все подразделения, процедуры и функции гостиницы, которые тем или иным образом вовлечены в процесс реализации гостиничного предложения, а также в процесс формирования доходов отеля
- достаточно часто данную службу разделяют на три направления: продажи номерного фонда, банкетных и кейтеринговых услуг; маркетинг; рекламу



ВЫВОДЫ ПО ТЕМЕ:

- технологический цикл обслуживания туристов, проживающих в гостинице охватывает многочисленные производственно-реализационные процессы, которые должны быть строго разделены по функциональному назначению
- департаментализация гостиничного комплекса позволяет более грамотно и прозрачно выстроить производственные, реализационные, логистические, сервисные и пр. процессы, характерные для полносервисного средства размещения
- на основании департаментализации гостиницы выстраивается иерархическое взаимодействие, которое должно исключать возможность появления дуализма

РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА ПО ТЕМЕ:



➤ОСНОВНАЯ:

Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер с англ. – М.: Аспект Пресс, 2015.

Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Мн.: Новое знание, 2012.

Пфегель А. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звёзд / Пер. с нем. О.В. Барышевой. – М.: ЗАО Центр полиграф, 2015.

Сорокина Т.В. Введение в профессию: гостиничный бизнес: учебное пособие. – М.: ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова», 2014.

➤ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия. – М.: ИНФРА-М, 2015.

Балдин К.В., Воробьев С.Н. Управленческие решения: теория и технологии принятия. – М.: Проект, 2013.

Бернстайн Л.А. Анализ финансовой отчетности: теория, практика и интерпретация. – М.: Финансы и статистика, 2014.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ:



Вопросы для самопроверки:

- Особенности регистрации туристских групп.
- Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг.
- Интернет-бронирование как часть цикла обслуживания гостей.
- Понятие Овербукинга.
- Структуризация службы питания полносервисного отеля.
- Принципиальное структурное отличие службы питания в отеле категоризационного уровня 5 звёзд от отеля категоризационного уровня 3 звезды.



Вопросы для обсуждения:

- Калькуляция себестоимости услуг предприятия гостинично-ресторанного хозяйства. Дайте определение, перечислите основные направления калькуляции на примере отеля категоризационного уровня 5 звёзд, расшифруйте методику данного процесса.
- Правила работы и должностные обязанности телефонных операторов гостиничного комплекса. Какой департамент устанавливает норматив производственной деятельности данного вида служащих отеля и на чём он основан?
- Проблема лидерства. Пионеры индустрии гостеприимства и их вклад в её рост, развитие и совершенствование.
- Корпоративный профиль – особенности управления и ведения бизнеса корпоративных гостиничных компаний. Философия становления корпоративной политики.
- Перечислите функциональные задачи и основные должностные обязанности директора ресторанной службы гостиничного комплекса.



Индивидуальное задание:

- Изучить типовую структуру гостиниц разных категорий.
- Выявить основные закономерности разработки технологии обслуживания в зависимости от категории.
- Служба бронирования. Цель, задачи и основные функции.
- Типы бронирования, основные понятия, сущность.
- Гарантийное бронирование.



Тематика рефератов, докладов, эссе:

- Что такое туристическая гостиница, её назначение и особенности.
- Основные группы туристических организаций и гостиничных комплексов, в зависимости от назначения.
- Требования, предъявляемые в гостиницах РФ.
- Интеграция в гостиничном бизнесе. Отличительные особенности горизонтальной и вертикальной интеграции.
- Взаимоподчинённость должностей в поэтажно-хозяйственной службе полносервисного отеля. Функциональные характеристики иерархических позиций.