DOI: 10.17117/na.2015.10.01.126

<http://ucom.ru/doc/na.2015.10.01.126.pdf>

Поступила (Received): 30.10.2015

Доценко В.И., Молчанова Д.С. Эффективность внедрения тренинга «Эффективный администратор» в деятельности средства размещения

Dotsenko V.M., Molchanova D.S.
The effectiveness of the training "Effective administrator" means the activity of placing

В статье рассматривается организация работы службы приема и размещения. Внедрение программы: Тренинг «Эффективный администратор», может способствовать созданию постоянной клиентской базы

Ключевые слова: тренинг, организация службы приема и размещения, коммуникативный процесс

In the article the organization of work of service of reception and accommodation. Implementation of the program: Training "Effective administrator", can contribute to the creation of a permanent client base

Key words: training, organization of reception and accommodation, communication process

Доценко Виктория Михайловна

Майкопский государственный гуманитарно-технический колледж Адыгейского государственного университета
Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Солнечная, 60

Dotsenko Victoria Mikhailovna

Maikop state humanitarian-technical college of the Adyghe state university
Republic of Adyghea, Maikop, Solar st., 60

Молчанова Дина Сергеевна

Майкопский государственный гуманитарно-технический колледж Адыгейского государственного университета
Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Солнечная, 60

Molchanova Diana Sergeevna

Maikop state humanitarian-technical college of the Adyghe state university
Republic of Adyghea, Maikop, Solar st., 60

Сегодня перед гостиницами стоят две основные задачи: получить как можно больше клиентов, организовав максимальное количество продаж, и завоевать гостя, сделав его постоянным гостем.

В этой связи необходимо эффективно организовать работу службу приема и размещения, которая является первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера и приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Всестороннее исследование взаимодействия службы приема и размещения с другими службами отеля определила необходимость анализа организационно-хозяйственной структуры организации, анализ деятельности службы приема и размещения в качестве координационного центра в гостевом цикле

санатория, разработать практические рекомендации по совершенствованию процесса взаимодействия СПиР со службами средства размещения.

Объектом исследования дипломной работы является служба приема и размещения пансионата «Лазурный берег».

Анализ финансово-хозяйственной деятельности показал планомерное нарастание всех показателей на протяжении трех лет. Уровень загрузки гостиничного фонда в 2014 году на 9,72% превосходил показатель 2013 года, а относительно данных 2012 года возрос на 15%.

Среднее увеличение прибыли за этот период составляет 9-10%. Чистая прибыль при этом в 2014 году относительно предыдущего года возросла на 96,11%.

Следует отметить, что значительное увеличение прибыли произошло в 2014 году, за счет снижения себестоимости на услуги.

Таблица 1. Финансово-экономические показатели пансионата за 2012–2014 гг.

Наименование показателя	2012 год, тыс. руб	2013 год, тыс. руб	2014 год, тыс. руб	Темпы роста, %	
				2014 г. / 2012 г.	2013 г. / 2014 г.
Выручка	10459	11670	17600	111,57	106,20
Себестоимость реализованной продукции	6500	4300	3700	66,15	86,04
Валовая прибыль	3959	7370	13900	186,15	188,60
Фонд заработной платы	640	670	700	104,68	104,47
Прибыль от продаж	3319	6700	13200	198,86	199,01
Коммерческие расходы	600	570	610	95	107
Прочие расходы	50	35	23	70	65,71
Прибыль до налогообложения	2269	6095	12567	187,62	196,18
Чистая прибыль	1807	4876	10050	169,83	196,11
Уровень загрузки номеров гостиницы	55,2	58,6	64,3	106,15	109,72

В ходе анализа работы службы приёма и размещения пансионата были выявлены следующие недостатки:

- в процессе передачи информации о загрузке номерного фонда зачастую выявлялась неточность передачи данных в службы питания и бальнеологический центр, что вызывало ряд недовольств у гостей, когда они не находили себя в списках;

- несвоевременная передача данных о технических не исправностях в техническую службу;

- несвоевременная передача информации в службу эксплуатации номерного фонда о поздних выездах и ранних заездах, что вызывало ряд недоразумений по подготовке номера к заселению.

Ценовая политика пансионата превосходит уровень «эконом-класс» и поэтому требования клиентов достаточно высоки. Первокласное обслуживание начинается с вежливого, внимательного и позитивного настроенного персонала.

Для повышения квалификации, в соответствии с потребностями и особенностями работы службы приёма и размещения, предлагается реализовать тренинг для персонала санатория «Эффективный администратор».

Рис. 1. Претензии клиентов санатория по результатам анкетирования 100 респондентов

Тренинг «Эффективный администратор» проходит посредством мини-лекции, презентации слайдов, ролевых игр, работы в парах и мини-группах, групповых дискуссий, практических упражнений на отработку последовательности сервиса.

Продолжительность обучения 8 активных часов.

1. Предлагается к изучению следующая программа для сотрудников службы приёма и размещения

2. Формирование лояльности гостей

3. Создание первого впечатления и обеспечение позитивного настроения гостей при личной встрече

4. Управление беседой

5. Эффективная презентация пансионата и его услуг

6. Работа с жалобами и претензиями гостей

7. Выстраивание длительных отношений с гостями

Тренинг будет проводиться на базе пансионата и представлять собой работу над ошибками своего коллеги в заранее запланированные два дня, стоимость на группу из 10 человек составляет 27 000 рублей.

Эффективность данного мероприятия определяется следующим образом:

$$\mathcal{E} = (\Pi \cdot N \cdot V \cdot K - N \cdot z), \quad (1)$$

где $\mathcal{E}$ – эффективность воздействия;

П – продолжительность действия программы обучения;- количество обучающихся работников- стоимостная оценка в результативности труда работников, повысивших свою квалификацию;

К – коэффициент, характеризующий эффективность обучения, $K = 0,75$

з – затраты на обучение одного работника

Примем $V = 10000$ руб. (10000). Эффективность воздействия от обучения сотрудников составит:

$$Э = (2 \cdot 10 \cdot 10\,000 \cdot 0,75 - 27\,000) = 153\,000 \text{ руб.}$$

В целом можно утверждать, что предложенные мероприятия могут способствовать созданию постоянной клиентской базы, которая согласно ранее проведенным маркетинговым исследованиям может приносить стабильный доход в размере до 30% валовой прибыли и в меньшей степени зависит от фактора сезонности.

© 2015, Доценко В.И., Молчанова Д.С.

Эффективность внедрения тренинга

«Эффективный администратор» в деятельности
средства размещения

© 2015, Dotsenko V.M., Molchanova D.S.

The effectiveness of the training "Effective

administrator" means the activity of placing