Уважаемый Председатель Государственной Аттестационной Комиссии!

Уважаемые члены Государственной Аттестационной Комиссии!

Вашему вниманию представляется дипломная работа на тему: «Совершенствование работы релаксационно-восстановительного центра при гостинице «Solo Sokos Hotel Palace Bridge».

В настоящее время, выбранная тема является особо актуальной, в связи с тем, что у современного человека существенно возросла необходимость в восстановлении постоянно истощаемых психофизических возможностей. Напряженная работа,  учеба, семья, тренировки, переутомление, иногда при отсутствии полноценного отдыха и на фоне нерегулярного, несбалансированного питания – все это может привести к хроническому утомлению и переутомлению. Имеющаяся на данный момент система релаксационно-восстановительнах учреждений не удовлетворяет спрос в полной мере.   В связи с этим, она нуждается в дальнейшем исследовании, анализе и доработке.

В первой главе была обобщена информация о работе релаксационно-восстановительных центров и составлена общая характеристика их деятельности. Было установлено, что телесную усталость люди замечают сразу же, а на психическую и умственную, как правило, не обращают внимания. Фактически, работа релаксационно-восстановительных центров заключается в лечении от психофизической усталости, профилактика которой не менее важна, чем восстановление от физической.

Релаксацию рекомендуется применять в следующих случаях:

1. В качестве средства для снятия, так называемых, мышечных «зажимов», которые сопровождаются болью и ограничением движений.
2. В качестве способа восстановления энергетического баланса организма.
3. В качестве средства восстановления душевного равновесия и эмоционального реагирования.
4. В качестве способа оздоровления организма.

Также в первой главе представлены данные об особенностях технологии обслуживания клиентов, инновационных направлениях в развитии и основные особенности функционирования  релаксационно-восстановительных центров.

Во второй главе был проведен всесторонний анализ деятельности гостиничного комплекса «Solo Sokos Hotel Palace Bridge». В услуги отеля входят: номера, рестораны, услуги для бизнеса и  релаксационно-восстановительный комплекс. Организационная структура российской гостиницы Sokos Hotel Palace Bridge  имеет две главные составляющие:

- структура управления;

- обслуживающая структура.

Персоналом управляет непосредственно менеджер (управляющий) каждого отдела. В гостинице Sokos Hotel Palace Bridge  существуют следующие отделы:

- Sales;

- Front office;

- Reservations;

- Food and Beverage;

- House keeping;

- Служба безопасности.

В организационной структуре  Sokos Hotel Palace Bridge  выделяют две основные  службы: службу размещения и службу питания.

В результате анализа динамики загруженности номерного фонда, установлено, что динамика возрастает с февраля по август. В августе и сентябре загруженность отеля составляет 100%. В последующих месяцах наблюдается снижение занятости номерного фонда.

В ходе исследования были определены сильные и слабые стороны отеля. Они представлены в соответствующей таблице SWOT-анализа.

          Из достоинств можно отметить: расположение в центре города, принадлежность к сети отелей, стабильные финансовые показатели, большое число контрактов и лояльных клиентов, а также увеличение количества постоянных гостей. Из числа недостатков выделены: невозможность использования всех финансовых ресурсов (наблюдается их отток в другие отели), текучесть кадров, а также языковой барьер.

          Изучив имеющиеся таблицы динамики реализации услуг, её объемов и темпов, имеем, что данные показатели реализации услуг отеля положительные, а среднегодовой темп прироста равен 16%. В целом, показатели прибыльности и рентабельности комплекса указывают на эффективность работы этого гостиничного комплекса.

         Также во второй главе, был представлен анализ уровня обслуживания клиентов отеля «Sokos Hotel Palace Bridge». Установлено, что, в целом, уровень сервиса соответствует «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Сервис отеля постоянно совершенствуется новейшими вспомогательными технологиями, примером чего может служить внедрение  программы «Fidelio». Благодаря ей переговоры автоматически заносятся на счет гостя, что значительно облегчило работу кассиров. Большое внимание уделяется развитию сферы обслуживания. Так, среди прочего, в ресторане  при отеле VIP-клиенту могут готовить блюда по индивидуальному заказу с подачей прямо в номер, предоставлять повышенный уровень комфорта номеров, что выражается в соответствующем оформлении номера, оснащенности его теле-, видеоаппаратурой и другой техникой. Таким образом, создаются условия для удовлетворения любых пожеланий клиента и особого отношению к нему.

Важной частью деятельности отеля является релаксационно-восстановительный центр, который включает в себя роскошный велнесс-центр и THANN SPA. Последний в 2006 году включен в список лучших СПА по версии журнала CondeNastTraveller. В состав центра также входит Club Easy Fit – европейский фитнес клуб, оснащенный последними тренажерами Technogym, подходящими для новичков и профессионалов.

В третьей главе были предоставлены рекомендации по усовершенствованию работы релаксационно-восстановительного центра, наиболее необходимыми из которых являются методы по улучшению функционирования персонала, рекомендации по управлению им и общей работе центра, а также внедрению инновационных технологий в управление центром.

Несмотря на высокий уровень предоставляемых услуг в отеле, по каждой из условно выделенных категорий персонала (хостес, охрана, собственно обслуживающий персонал), имеются предложения для улучшения качества обслуживания клиентов.

Согласно последним статистическим данным, значительную часть туристического потока составляют гости из стран прибалтийского региона. В связи с этим, можно рекомендовать администрации  отеля: либо ввести владение одним из упомянутых языков в качестве обязательного условия при приеме на работу хостесов, либо в обязательном порядке обучать сотрудников базовым знаниям прибалтийских языков. Также целесообразно оптимизировать график работы сотрудников хостеса и постоянно повышать их компетентность.

Одной из рекомендаций администрации для улучшения качества предоставления услуг, непосредственно обслуживающего персонала, является введение обязательного изучения иностранных языков для сотрудников системы обслуживания. Также можно рекомендовать привести внешний вид сотрудников обслуживающего персонала в соответствие с архитектурным стилем и дизайном отеля. Одним из важных аспектов повышения уровня обслуживания, является организация курсов повышения квалификации сотрудников.

Основной рекомендацией администрации отеля для улучшения скорости реагирования охранного центра, является оборудование специальных помещений для сотрудников охраны внутри комплекса.

В ходе исследования системы управления персоналом и общей работы центра, была выявлена проблема «текучки кадров». Данная проблема требует комплексного решения. Во-первых, введения эффективной системы премирования и расширения социального пакета сотрудников. Во‑вторых,  создания того, что в менеджменте называется корпоративной культурой. То есть, комплекс мер, направленных на дальнейшее сближение сотрудников: «корпоративы», занятия спортом и совместные поездки. В-третьих, создание системы коэффициентов, понижающих оплату труда, в противовес системе положительной мотивации.

Неудовлетворительные результаты деятельности отдела маркетинга были выявлены в результате мониторинга сети Интернет. Прежде всего, обнаружены, как минимум два разных сайта одного и того же отеля. Отель Solo Sokos Hotel Palace Bridge представлен сайтом www.sokoshotels.fi и сайтом www.otel-bridge.ru. Очевидно, что следует  объединить сайты так, чтобы люди могли обращаться к одному официальному сайту отеля. Кроме этого, необходимо в кратчайшие сроки провести работу по созданию официального представительства в социальных сетях. Отсутствие отеля в сетях такого рода создает следующие проблемы:

1. Лишает маркетинг всех возможностей «сарафанного радио»;
2. Делает центр и отель беззащитными перед потенциально возможным потоком отрицательных отзывов;
3. Делает отель менее привлекательным для «продвинутых» пользователей сети Интернет.

Таким образом, решение рассмотренных в работе проблем, поможет увеличить экономическую эффективность деятельности комплекса и повысить общую лояльность клиентов.

Студент Иванов И.И. доклад к дипломной работе на тему «Совершенствование работы релаксационно-восстановительного центра при гостинице «Solo Sokos Hotel Palace Bridge» закончил. Спасибо за внимание!