

I. Кратка характеристика на хотел "Глория" □□

1. 1. Разположение

"Глория" е хотел с утвърдена категория две звезди. Разположен е в центъра на курортен комплекс "Св. Св. Константин и Елена", на около 200 метра от плажната ивица, в непосредствена близост до "Гранд Хотел Варна" и до търговската част на комплекса. Намира се на 8 км от Варна, на 20 км от международно летище "Варна" и на 9 км от КК"Златни пясъци".

Хотел "Глория" изящно се вписва в ландшафта на красивия парк от акациев дървета около него. Това допринася за дългогодишно изгражданият му имидж на тих и спокоен хотел, предпочитано място за пасивен отдих и рекреация.

Туристическата политика в новите условия е насочена към руско езичния сегмент-туристи от Русия, Украйна, Беларус, но се запазва и старата традиция хотелът да посреща и туристи от Германия. В тази насока основен партньор е немския туроператор TUI.

През 1997 г. се извършва комплексен ремонт на сградния фонд, както и се оформят 8 стаи с категория 3 звезди. В момента хотелът е с изцяло обновени фойе и стаи, предлагащи всички необходими условия за приятен и комфортен отдих.

През тази година сезонът в хотела започна на 29. 04 и завърши на 15.10.

1. 2. Категория и капацитет

Хотел "Глория" е двузвезден хотел, с удостоверение за утвърдена категория № 1074, издадено на основание наредба № 2/1998 г. на Министерството на търговията и туризма за категоризиране на туристическите обекти и заповед № РД- 19- 132 от

28.09.1999 г.

Като вид заведение за пребиваване “Глория” е хотел, т.е. основен (класически) тип хотелиерско заведение. Освен това може да се типизира и като: стационарно, сезонно, крайморско хотелско заведение.

Хотелът е на четири етажа и разполага със 116 двойни стаи, от които 10% са категория “люкс”, 3 звезди. Капацитетът на хотела е 232 легла, като във всяка стая има възможност за допълнително легло. След ремонта през 1997 г. хотелът не разполага с апартаменти, но в замяна на това в предлагането са включени така наречените “фамилни стаи”- преходни стаи, особено подходящи за млади семейства с деца и особено търсени от немските туристи. Фамилните стаи съставляват 8% от общия капацитет на хотела. Всички стаи разполагат със самостоятелен санитарен възел; баня с душ; телефон с външна и вътрешна линия; тераса със шезлонги, с изглед към морето или парка. Стаите категория “люкс” предлагат телевизор и хладилник, включени в цената, красиво и удобно за поддръжка подово покритие- теракот, панорамни прозорци с алуминиева дограма, съвременни приятни мебели.

1. 3. Клиентела на хотела

Специфичния характер на хотелиерския продукт предполага и специфични канали за продажбата му (комерсиализацията му). Терминът “каналите за разпределение” е от маркетинговата теория и

означава конфигурацията от организации и индивиди между хотелиерството и неговият клиент, които правят продукта достъпен [\[1\]](#).

Както по- голямата част от хотелите, така и хотел “Глория” реализира хотелиерския си продукт по два основни начина: директен или индиректен (чрез посредник). Процентът от капацитета на хотела, заделен за индивидуални туристи варира между 5% през високия сезон и 20% през ниския сезон. Посредниците, с които работи хотела са различни туроператори:

Туроператор

Националност

1. TUI Group- Touristik Union International
2. L'TUR- Last Minute Urlaub

Германски

1. Пилигрим Турс
2. SAM-VAR
3. Олюшка
4. Greenfield 2000 Ltd.

Руски

1. Приста Тур Киев
2. Дмиталекс

Украински

1. Центр Тур Минск
2. RIOLA

Белоруски

От всичко казано дотук следва, че фирма “Глория Турс АД” работи на германския, руския, бело

В пред- и следсезонния период съотношението немски/руски туристи е в полза на немските туристи, но през активния сезон то се променя значително в полза на рускоговорящия туристически сегмент. По отношение на националния състав процентното съотношение на гостите на “Глория” е следното:

Диаграма 1. Клиенти на хотел “Глория” по националност през активния сезон

Според възрастовия показател туристите се сегментират по различен начин:

- Май, септември- туристи от третата възраст
- Юни, юли, август- несемейни туристи, млади семейства с деца, туристи на средна възраст.

1. II. *Технология на обслужването в приемен блок на хотел “Глория”*

Приемния блок на хотела е центърът, където се посрещат и изпращат гостите, провеждат се срещи между тях и външни лица, извършва се регистрация на пристигащите, дава се информация, организира се търговска дейност, осъществява се връзка с други служби и звена в хотела [2]. В “Глория” приемния блок, според наложените стандарти, включва следните зони:

- Официален вход за гости
- Приемно фоайе
- Рецепция
- Служебни помещения

Тъй като хотел “Глория” е относително малък хотел (232 легла), функциите по обслужването на гостите- посрещане, регистрация, настаняване, изпращане, даване на информация, продажби на различни видове услуги- се изпълняват само от едно длъжностно лице, а именно от дежурния администратор в отдел “Рецепция”.

1. 1. Материално- техническа база

Секторът за приемане на гостите, наречен “рецепция” или “фронт офис” се намира във фоайето, в непосредствена близост до главния вход на хотела. Рецепцията е от т.нар. блоков тип, осигуряващ комплексно и бързо обслужване. Дизайнът и обзавеждането и, изцяло подновени през 1997 г., са модерни и функционални и осигуряват ефективна и приятна работа на обслужващия персонал, както и безпроблемно обслужване на повече туристи. Дизайнът отговаря изцяло на категорията на хотела, както и на интериора във фоайето на хотела.

Техническото оборудване на рецепцията е модерно и на високо технологично ниво. Служителите на рецепция разполагат със съвременна телефонна техника, два базови компютъра, свързани в мрежа, програмно осигуряване. В работата на рецепция в хотел “Глория” се използва хотелиерска програма “Clock Front”. Специалната хотелиерска компютърна програма, създадена за нуждите на “фронт офиса”, улеснява изключително работата по обслужването на гостите, най- вече с възможностите за получаване на точна информация за текущото и бъдещо състояние на хотела. Това е особено важно, защото правилното протичане на операциите във “фронт офиса” води до по- високо качество на камериерското обслужване и предоставянето на допълнителни услуги. Програмата е ориентирана към хотелските администратори и нейната цел е повишаване персоналната им производителност и да ги улеснява в разрешаване на ежедневните им задачи.

Като всяка съвременна бизнес система, "Clock Front" позволява да се извършва разпределение на правата и отговорностите на отделните служители на рецепция. Това се осъществява чрез системата за достъп, която позволява делегирането или ограничаването на достъпа на всеки един потребител на системата до отделни функции. На всеки потребител предварително се задава индивидуална парола, с която той получава достъп до разрешените за него функции. Получаването или промяна на парола се извършва единствено с разрешението на управителя на хотела. Всички операции, извършени по време на сесията на един потребител, се регистрират на негово име, което спомага за правилната отчетност и се избягват злоупотребите.

Специализираният програмен продукт за обслужване на телефонната централа се нарича "Call's Cashier SXPC". Неговото предназначение и функции се изразяват в следното:

- Обработка и извеждане на информацията за таксуване
- Подробна информация за всеки проведен разговор
- Опис- отчети за издадени сметки, дубликати на документи
- Справки за приходите и разходите за текущ или изминал ден или месец
- Управление на структурата на обекта и параметрите на програмата
- Услуги за абонатите- събуждане, намеса, права за определен вид линия

Програмата следи разговорите както по клиентските, така и по служебните линии. Документите, които се създават, се използват за отчитане на парите в касата. В опис се включва подробна информация за всяка издадена сметка за предварително избрания тип и общата сума за отчитане. За всеки тип телефони се издава отделен опис с отделна номерация. Изключително удобна е функцията "Събуждане", като могат да се избират няколко телефона с един и същи час за събуждане и операцията да се изпълни едновременно за всичките.

1. 2. Обслужващ персонал

При кадровата подготовка е обезпечена потребността от кадри с оптимален състав, структура и степен на квалификация. По отношение на персонала, който обслужва рецепцията, мениджърите на хотел

“Глория“ залагат изключително много и на мотивацията за работа. Нещо не толкова типично за българския туризъм е предоставяне възможност за професионална реализация на млади хора. Една от концепциите на кадровата политика на фирмата е привличане на такива.

След конкурс, включващ общи въпроси за евентуален минал опит и познания в сферата на хотелиерството, за притежаване на компютърна грамотност, както и езикови въпроси, на рецепция се назначават само млади хора, по-голямата част от които все още са студенти в областта на икономиката и туризма. По този начин ръководството на хотела поема известни рискове, но и поставя високи изисквания към качеството на работа, тъй като от администраторите зависи до голяма степен психологическата нагласа на клиента на хотела, когато закупува дадена услуга в момента и в бъдеще. Особено важно е служителят да остави впечатлението у всеки един турист, че той е желан гост на хотела. Практиката в хотел “Глория“ е доказала, че доброто обслужване е най-силният гарант за спечелване на лоялните клиенти, на които хотелът се радва. Особено приятен е фактът, че сред туристите на “Глория” има такива, които избират да почиват тук всяка година в продължение на 35 г.

Необходима квалификация:

- Специалност “Туризъм” в ИУ или “Хотелиерство” в ИМТ
- Езикова квалификация- минимум един западен език (писмено и говоримо); руски език- писмено и говоримо.
- Компютърна грамотност- умение за работа с хотелските програми за рецепция “Clock Front” и програмата за телефонни услуги “Call’s Cashier”, както и Word, Excel.
- Комуникативни способности и приятна външност

1. 3. Технология на обслужване в сектор “рецепция”

Администраторите са пряко подчинени на управителя на хотела. Дежурния администратор отговаря за изпълнение на задълженията си според категорията на хотела и всички инструкции за работа.

Използвайки хотелската програма “Clock Front”, дежурния администратор има задълженията да посреща, настанява и изпраща туристите, организирани и

индивидуални, при наличието на резервации за тях, получени чрез управителя на хотела. При липса на резервации администраторът уточнява с управителя на хотела възможностите за настаняване. По изключение, при свободни легла вечер, администраторът настанява само за една нощувка. В ниските сезони, когато процентът на заетите стаи е значително по-нисък, администратора е ангажиран с настаняването и изпращането на индивидуалните туристи. В неговите задължения влиза регистрирането и оформянето на адресните карти на всички настанени туристи-независимо дали са български или чуждестранни- съобразявайки се с разпоредбите на закона, чрез програмата "Clock Front".

По време на работа от администратора се изисква да бъде вежлив и акуратен към гостите на хотела, да проявява търпение и разбиране към оплакванията им. На работното си място администраторът е винаги готов да обърне внимание на гостите и да разреши проблемите им или да информира своевременно за това отговорните лица. Администраторът се задължава да издава своевременно сметки за предоставените услуги на клиентите, използвайки компютърната програма чрез достъп със своя персонален код, а също така изготвя статистически справки и оперативна информация за други служби в хотела. По време на работа не се допуска пушене в хотела на работното място. При нарушение администратора се санкционира до 35% от работната заплата. При допуснато несъбиране на таксите за телефонни услуги, ползвани от туристите, сумата се заплаща от самия него. Администратора носи солидарна отговорност с камериерките при липси и похабено имущество в случай на пропуснато или несвоевременно информиране от тяхна страна за това при освобождаването на стаите или непроверени вечер от портиерите, както и за тези от общите части на хотела. Администраторът получава допълнително възнаграждение 5% от реализираните от него допълнителни услуги и от продажбите на печатните издания, предлагани в хотела.

Дежурния администратор има информация за заетостта на стаите, подготвя паспорта на хотела, посреща, осъществява адресната регистрация на гостите и настаняването по стаите; открива градска и международна линия в телефонната програма за всеки гост след регистрирането му; дава информация на камериерките за зареждане на стаите; оформя сметките на гостите, инкасира и отчита паричните суми от заплатените нощувки и допълнителни услуги. Други задължения на администратора в "Глория" са да следи движението на гостите, да предава на адресантите получените писма, да приема съобщенията за и от гостите на хотела. Освен това предоставя за ползване на гостите индивидуалните им сейфове при поискване, дава възможно най-изчерпателната информация относно условията и услугите в хотела и в комплекса. Към дейностите, извършвани от администратора, спада още и изготвянето на нареждания, одобрени от управителя, за безплатно зареждане на стая с цветя, вино, поздравителни картички и др. Освен това на рецепция се приемат евентуалните оплаквания и от администратора зависи дали ще се предприемат необходимите мерки за бързото им решаване. Той също

изпраща гостите и осъществява съответните процедури в тази връзка- събуждане, уреждане на разплащането, изнасяне на багажа и др [3] .

Към обслужването на “фронт офиса” на хотела се причисляват и някои от функциите на управителя на хотела:

- Занимава се с цялостния резервационен процес- от обработка на запитванията за резервации до тяхното потвърждаване.
- Резервира стаи за VIP туристи при специални или нормални цени
- Изготвя и изпраща фактурите за неустойки по гарантираните резервации
- Изготвя и разпространява по отдели резервационния лист на очакваните гости.

Рецепцията в хотел “Глория” е отдела, който има най- голямо значение за създаване на добра координация и комуникация между всички други звена от организационната структура. Администраторът тук изпълнява и функциите на телефонист- той отговаря на позвънявания от чужбина, приема и предава съобщения за гостите по телефона, дава разнообразна информация, свързвайки се с културни институции, транспортни фирми, представители на туроператори по желание на гостите.

Допълнителни услуги:

- Хотелът предлага възможност за ползване на индивидуален сейф.
- Администраторът има задължение да дава денонощно сейфове на гостите
- На гостите се предлага възможността срещу съответното заплащане да ползват телевизори и хладилници под наем (с изключение на стаите “люкс”, където те са включени в цената). За тази цел администратора съобщава на камериерките от съответния етаж, начислява и инкасира необходимата сума.
 - Желаящите да спортуват биха могли да вземат велосипеди под наем
 - При необходимост за гладене на почиващите се предоставят ютии
 - Денонощно се осъществява продажба на безалкохолно напитки
 - Дежурния администратор отговаря за продажбата на вестници, списания, карти на курорта и околността
 - Хотелът разполага със самостоятелен безплатен неохраняем паркинг. Това улеснява посрещането на чуждестранните туристи, а е и допълнително удобство за гостите на хотела, решили да пътуват с личните си автомобили.
 - На туристите са осигурени и ежедневни пощенски услуги, изразяващи се в отнасяне и пускане на картички и писма, както и получаването на такива, в случай че ги има.

- На скучаещите се предлагат и различни занимателни и развлекателни игри: шах, табла, федербал, тенис на маса, футбол, волейбол и др., които могат да се вземат под наем на рецепция срещу малка сума за определено време.

1. 4. Отдел “Туристическо обслужване”

Дейността на служителката на този отдел също спада към дейността по обслужването във приемния блок. Нейното работно място практически е рецепцията. Тя получава резервационните списъци за предстоящите посрещания на организирани туристи. Организира дейността по трансферите при посрещането и изпращането им; предава ваучерите на новопристигналите за обработка и фактуриране в отдела. Рекламира и продава организирани от отдела екскурзии, атракционни и развлекателни прояви.

1. 5. Технология на обслужване от портиер

Сферата на работа на униформения състав [4] (пиколи, портиери) е в останалите зони от приемния блок- приемното фоайе и официалния вход. В хотел “Глория” тези длъжности се съвместяват от едно длъжностно лице- портиер. Портиера на хотела е пряко подчинен на дежурния администратор и управителя. Стои неотлъчно при главния вход на хотела и се грижи за посрещането и изпращането на гостите. Винаги е с униформено облекло и отличителни знаци. Пренася багажа на туристите от автобуса до стаята и обратно. Следи и се грижи за реда и сигурността на хотела, като при нужда своевременно чрез администратора уведомява полицията и охранителната фирма за комплекса. Следи да не влизат външни лица в хотела без разрешение на управителя или администратора. Трябва да бъде винаги съобразителен, любезен и отзивчив към туристите. Не пуши и сяда в хотелското фоайе. Дава информация и упътва гостите за местонахождението и работното време на различните заведения за развлечения и хранене, както и посредничи при осигуряване на услуги, поръчани от гостите на хотела- предава съобщения, изпраща поща, доставя билети за различни прояви, поръчва такси и др., т.е. обръща персонално внимание на пребиваващите в хотела гости. Оттук се вижда, че служителят на тази длъжност върши и основните функции на консиержа, но все пак като слабо място при обслужването може да се изтъкне липсата на истински консиерж.

1. III. Лични изводи и препоръки по анализирания конкретен практически проблем

Личното ми мнение е, че обслужването в хотел “Глория” е на високо ниво въпреки ниската си категорийност. Администраторите и портиерите са завършили или в момента следват в ИМТ- Варна или ИУ- Варна, което има дава специфични знания и повишава професионалните им умения. Освен това задължително изискване към камериерките е да владеят руски език на разговорно ниво, което неминуемо улеснява обслужването и повишава неговото качество. Доказателство за добрата организация на работата е факта, че около 20% от гостите на хотела са непрекъснати гости всяка година, т.е. тази част от клиентелата се характеризира с лоялност и постоянство в потребяването на предлаганите услуги. Естествено, при пристигането на тези гости в стаите им се поставят букет цветя, поздравителна картичка, бутилка вино, дребни подаръци.

Като плюс отчитам факта, че е заделен процент от капацитета на хотела за приемане и настаняване на индивидуални туристи- той варира между 5% през високия сезон и 20% през ниския сезон.. Недостатък е, че ръководството не разработва график за откриването и закриването на хотела и по този начин се затруднява планирането на продажбите и комплектоването на персонала.

Друг недостатък е по- бавното извършване на операциите регистриране и настаняване при пристигането на големи групи. Единствено дежурния администратор се занимава с тази дейност и не получава никаква помощ от управителя на хотела или от отдел “туристическо обслужване”. От анализа на работата му се наблюдава едно пълно съвместяване функциите на резерватор, касиер, телефонист, старши администратор и администратор в една длъжност. Мисля, че това е недопустимо поради факта, че работата на съответния служител се натоварва много, влошавайки качеството на обслужване от негова страна. Според мен трябва да се потърси по- оптимално и функционално разпределение на работниците от “преден офис”.

Мениджмънта на човешки ресурси и по точно операциите набор, подбор и оценка на професионалната пригодност също не е на необходимото ниво. За да може да се избере най- подходящия кандидат за вакантно работно място и за да се оцени неговата пригодност, е абсолютно задължително наличието на длъжностна характеристика [5] . В хотел “Глория” характеристиките не отговарят на утвърдените национални стандарти. Освен това оценката за професионалната пригодност на кандидатите при събеседването с управителя се поставя субективно. Известно е, че въвеждането на новите служители се прави с цел те да се адаптират и привикнат по- лесно към новата работна среда, а с него всъщност и започва обучението на новопостъпилите [6]

. Обучението за тях в хотела е недостатъчно, а оттам- неефективно. Периодът им за

въвеждане и социализация почти липсва. Отговорностите и задълженията се обясняват “в движение” и това създава предпоставки за стресова среда, допускане на грешки и затруднява работата на останалите колеги в смяната. Още през първия работен ден мениджърът на хотела запознава устно новия служител главно с технически аспекти от работата, прочита срещу подпис правилата за противопожарна охрана и безопасност на труда и това е всичко. Устната информация обаче е известно, че е най- нетрайна- човек запомня само 20% от това, което чува

[7]

. За да се избегне лошото въвеждащо обучение, играещо ролята на демотиватор, като препоръка може да се предложи мениджърът на хотела да състави предварително цялостна програма за въвеждане на нови служители и пакет с необходими материали, за да могат новоназначените да ги разучат и да бъдат подготвени за работата си. Също би било добре да се провежда активно симулативно обучение за отработване на адекватно поведение от страна на персонала при пожар, производствени аварии, природни бедствия

[8]

.