

Frank Höchsmann

# Ustoichivye i ekologicheski bezopasnye standarty kachestva dlja gostinic i restoranov

Chast' pervaja: Upravlenie kachestvom dlja operacionnogo menedzhmenta



Франк Хёхсманн

Устойчивые и экологически безопасные  
Стандарты качества для гостиниц  
и ресторанов

Первая часть:  
Управление качеством для руководства

## **Предисловие**

Гостиничная и туристическая индустрия меняется во всем мире и сейчас переживает бурные времена. С одной стороны, мы имеем дело с пандемией коронавируса, с другой - с волной дигитализации и изменениями в пожеланиях туристов и гостей.

Мы приняли эти серьезные вызовы и представляем вам устойчивые и экологически безопасные стандарты качества для гостиниц и ресторанов. Мы разделили стандарты качества на три справочника, чтобы сделать их более удобными.

Первая часть содержит стандарты качества для руководства, вторая - стандарты качества для гостиничной индустрии, третья - стандарты качества для ресторанов.

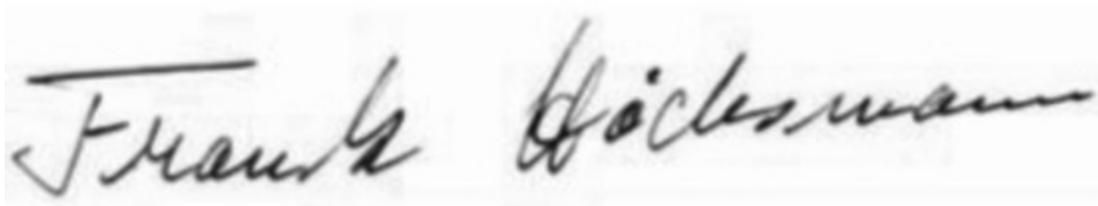
Наши стандарты качества проверены на практике и одобрены TÜV.

Эта часть содержит стандарты качества для руководства, для лиц, ответственных за качество, для отдела управления персоналом, а также офисного менеджмента и маркетинга.

Благодаря внедрению устойчивых и экологически безопасных стандартов качества, потребление энергии и воды заметно снижается. С другой стороны, повышается эффективность и мотивация сотрудников.

Желаю вам удачи и успехов во внедрении стандартов качества.

С наилучшими пожеланиями, Ваш



Франк Хёхсманн

Берлин:лето 2021 года

Сертифицированный государством экономист в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания

Диплом экономиста в сфере туризма и аудита качества

в соответствии с DIN EN ISO 9000 ff

# Содержание

## **1. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР / ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР**

- 1.1. Оценка управления предприятием
- 1.2. Основные операционные показатели
- 1.3. Контрольный список: Инвестиционный
- 1.4. Анкета: WEB-анализ и оценка
- 1.5. Форма: Анализ опасностей
- 1.6. План технического обслуживания
- 1.7. Циркуляр: Ответственный по качеству
- 1.8. Циркуляр: Организационная схема
- 1.9. Циркуляр: Политика в области качества
- 1.10. Описание вакансии: Управляющий
- 1.11. Действовать устойчиво
- 1.12. Что сохраняется благодаря?

## **2. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ПРЕДСТАВИТЕЛЬ(И) КАЧЕСТВА**

- 2.1. Жалобы гостей
- 2.2. Рабочая инструкция: Предложения
- 2.3. Цели в области качества
- 2.4. Контрольный список: План обучения
- 2.5. Форма: Оценка тренингов

- 2.6. Анкета: Гость отеля
- 2.7. Анкета: Гость ресторана
- 2.8. Анкета: Удовлетворенность
- 2.9. Форма: План действий
- 2.10. Информационный бюллетень: "МЯУ"
- 2.11. Собрание команды
- 2.12. Образец листа должностных
- 2.13. Описание вакансии: Ответственный

### **3. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ**

- 3.1. Рабочая инструкция: маршрутный лист
- 3.2. Ведение в должность новых сотрудников
- 3.3. Отбор сотрудников
- 3.4. Персонал, контактирующий с гостями
- 3.5. Анкета: Форма оценки персонала
- 3.6. Тест на самостоятельную оценку
- 3.7. Тест на менеджера по персоналу
- 3.8. Анкета: Собеседование
- 3.9. Подача на собеседование
- 3.10. Экскурсия по отелю
- 3.11. Собеседование при приеме на работу
- 3.12. Управление персоналом
- 3.13. Проверка управления знаниями

### **4. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА - УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРАЦИЯ**

- 4.1. Сроки хранения и архивирование
- 4.2. Резервное копирование данных ПК
- 4.3. Офисные процессы и деятельность
- 4.4. Оценка поставщиков
- 4.5. Форма: Запись о прохождении
- 4.6. Форма: Список подписей
- 4.7. Циркуляр: Список поставщиков
- 4.8. Офис и администрация
- 4.9. Действовать рационально
- 4.10. Экологические показатели
- 4.11. Что я могу сделать, что я должен сделать
- 4.12. Обучение персонала

## **5. СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА МАРКЕТИНГ И ПРОДАЖИ**

- 5.1. Привлечение клиентов
- 5.2. Анализ конкурентов
- 5.3. Планирование и концепция
- 5.5. Стратегии продаж
- 5.6. Анализ целевой группы
- 5.7. План действий по продвижению
- 5.8. Менеджер по продажам

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**АВТОР ФРАНК ХЁХСМАНН**

**ОПУБЛИКОВАННЫЕ СПРАВОЧНИКИ**

## **Примечание:**

- Следующая информация предоставляется исключительно в информационных целях.
- Это изложение профессиональной биографии и опыта автора, не претендующее на исчерпывающую полноту.
- За правильность содержания не несут никакой ответственности.
- Для упрощения и лучшей читабельности часто используется форма мужского рода.
- Мы признаем статью 3 Основного закона (равенство всех людей).

# **1. Стандарты качества Управляющий директор / Операционный менеджер**

## **1.1. Контрольный список: Оценка управления предприятием**

Руководство проводит самостоятельную проверку 1-2 раза в год, используя следующий контрольный список. Результаты обобщаются в кратком отчете с указанием возможных мер по исправлению или улучшению ситуации. Менеджер по качеству оценивает результаты. Корректирующие меры принимаются совместно с руководством.

| Критерии   | Да | Нет | Комментарий |
|--|----|-----|-------------|
| Политика в области качества /<br>Руководящий мотив |    |     |             |
| Цели в области качества                            |    |     |             |
| Экономические цели                                 |    |     |             |
| Общие положения и условия                          |    |     |             |
| Кадровая политика:                                 |    |     |             |
| Организационная схема                              |    |     |             |
| Описание работы                                    |    |     |             |
| План обучения                                      |    |     |             |
| Процедурные и рабочие<br>инструкции                |    |     |             |
| Форма оценки персонала                             |    |     |             |
| Операционные стандарты                             |    |     |             |
| Служба приёма и<br>резервирования                  |    |     |             |
| Служба уборки и техническая<br>служба              |    |     |             |
| Обслуживание и кухня                               |    |     |             |
| Мероприятия и СПА                                  |    |     |             |
| Барометр качества<br>обслуживания                  |    |     |             |
| Клиенты / Заказчики                                |    |     |             |
| Сотрудники/внешние работники                       |    |     |             |
| Другое.....  |    |     |             |

Оценка проведена : \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (дата)

## **1.2. Контрольный список: Основные операционные показатели**

Наши основные операционные показатели можно увидеть в текущем производственно-экономическом анализе и балансовом отчете. (см. текущий ПЭА и бухгалтерский баланс)

Другие экономические показатели:

| Индикатор                   | Год<br>1 | Год<br>2 | Год<br>3 | Комментарий  |
|-----------------------------|----------|----------|----------|--|
| Количество сотрудников      |          |          |          | В среднем  |
| Количество подрядчиков      |          |          |          | В среднем  |
| Туристические агентства     |          |          |          | В среднем  |
| Корпоративный Партнер       |          |          |          | В среднем  |
| ОТА                         |          |          |          | Туристическое<br>Онлайн<br>агентство                               |
| MICE                        |          |          |          | Встречи,<br>поощрительные<br>мероприятия,<br>конгрессы,<br>события |
| Непосредственно бронирующий |          |          |          | Например,<br>домашняя<br>страница                                  |
| Все средства размещения     |          |          |          | a  |
| Питание&Напитки всего       |          |          |          | b  |
| Прочие доходы               |          |          |          | c  |
| Общий оборот                |          |          |          | a+b+c  |

Оценка проведена : \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (дата)

## **1.3. Контрольный список: Инвестиционный план**

Рекомендация: Вы можете заполнить эту таблицу "малыми" инвестициями, связанными со стандартами качества, а затем проверять ее ежегодно в рамках внутреннего аудита.

| Департаменты/подотделы<br>Сферы деятельности   | Год<br>1 | Год<br>2 | Год<br>3 | Год<br>4 | Да/<br>Нет<br>Дата |
|--|----------|----------|----------|----------|--------------------|
| Управление   |          |          |          |          |                    |
| Администрация: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бухгалтерия/финансы</li> <li>• Отдел кадров/развития</li> <li>• Склад</li> <li>• Обслуживание/Техническое обслуживание</li> <li>• Маркетинг и продажи</li> </ul> |          |          |          |          |                    |
| Размещение: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Телефонная система</li> <li>• Служба бронирования</li> <li>• Ресепшн</li> <li>• Служба уборки</li> </ul>  |          |          |          |          |                    |
| Кейтеринг: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Кухня</li> <li>• Ресторан</li> <li>• Обслуживание номеров</li> <li>• Бар/кафе</li> <li>• Оздоровительный центр</li> </ul>  |          |          |          |          |                    |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| • Банкетный и конференц-зал<br>(мероприятия) |  |  |  |  |  |
| Общие инвестиции                             |  |  |  |  |  |
| Комментарий:                                 |  |  |  |  |  |

Одобрено: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
(автор) (дата)

## **1.4. Анкета: WEB-анализ и оценка**

Для того чтобы ответить на следующий вопросник, мы просим вас провести исследование в интернете и оценить результаты. Отличные решения и результаты получают 10 баллов, несуществующие - 0 баллов.

И последнее, но не менее важное: вы можете рассчитать WEB-индикатор. Желаем вам приятного исследования.

(Пожалуйста, согласуйте с отделом маркетинга, так как отдел также может проводить эту оценку).