

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.

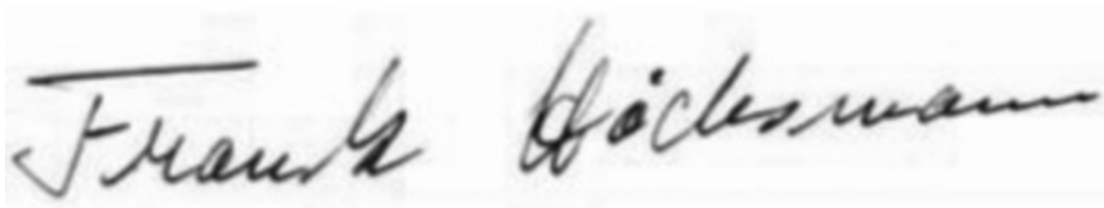
Наши стандарты качества проверены на практике и одобрены TÜV.

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 / Руководящий мотив			
Цели в области качества			
Экономические цели			
Общие положения и условия			
Кадровая политика:			
Организационная схема			
Описание работы			
План обучения			
Процедурные и рабочие инструкции			
Форма оценки персонала			
Операционные стандарты			
Служба приёма и резервирования			
Служба уборки и техническая служба			
Обслуживание и кухня			
Мероприятия и СПА			
Барометр качества 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 1	Год 2	Год 3	Комментарий
Количество сотрудников				В среднем
Количество подрядчиков				В среднем
Туристические агентства				В среднем
Корпоративный Партнер				В среднем
ОТА				Туристическое Онлайн агентство
MICE				Встречи, поощрительные мероприятия, конгрессы, события
Непосредственно бронирующий				Например, домашняя 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 Сферы деятельности	Год 1	Год 2	Год 3	Год 4	Да/ Нет Дата
Управление					
Администрация: <ul style="list-style-type: none"> • Бухгалтерия/финансы • Отдел кадров/развития • Склад • Обслуживание/Техническое обслуживание • Маркетинг и продажи 					
Размещение: <ul style="list-style-type: none"> • Телефонная система • Служба бронирования • Ресепшн • Служба уборки 					
Кейтеринг: <ul style="list-style-type: none"> • Кухня • Ресторан • Обслуживание номеров • Бар/кафе • Оздоровительный центр 					

• Банкетный и конференц-зал (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).