

ВВЕДЕНИЕ

В период с 20.04.2021 по 17.05.2021 года мною была пройдена преддипломная практика в гостинице «Сибирь».

Преддипломная практика является очень важной ступенью заключительного этапа обучения и имеет цель – сбор материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы.

С каждым годом растет количество гостиниц и отелей, в нашей стране, так и за рубежом, так как средства и услуги для размещения туристов, занимают одно из первых мест при формировании туристской инфраструктуры.

С точки зрения бизнеса гостиница является предприятием по производству и предоставлению услуг коммерческого гостеприимства, которое предлагает свои удобства и сервис потребителю. То есть функциональное назначение услуг заключается в том, что гостиница призвана создать комфортабельные условия для размещения гостя.

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника.

1 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ «СИБИРЬ»

1.1 Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего распорядка и учредителями в гостинице «Сибирь»

Гостиница «Сибирь» расположена в городе Новокузнецк, в Заводском районе по адресу, ул. Тореза 35. До гостиницы можно добраться из центра города на такси, или на автобусах номер 345, 7.

Основными видами деятельности гостиницы «Сибирь» является:

- обслуживание гостей

Гостиничный комплекс «Сибирь» приглашает отдохнуть и развлекаться. Так же в гостинице предлагается размещение в номере по выбору гостя.

Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок не свыше двух месяцев, независимо от места прописки.

Для получения номера командированный предъявляет паспорт или документ, удостоверяющий личность, командировочное удостоверение.

Для поселения в гостинице предприятие дает предварительную заявку по телефону, согласно заключенному договору. При наличии свободных мест после 22 часов 00 мин. администратор проводит свободное поселение при наличии командировки, но не более чем на одни сутки с последующим продлением при наличии свободных мест.

Размещение в гостинице производится с 12 часов расчетного часа.

По предварительным заявкам в гостинице могут размещаться организованные группы туристов.

За проживание в гостинице взимается плата, согласно действующему прейскуранту.

При проживании в гостинице не более суток (24ч.) плата взимается как за полные сутки.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание взимается за половину суток. В случае задержки выезда проживающего после расчетного часа не более 6-ти часов оплата не взимается. При задержке выезда после расчетного часа более 12-ти часов плата взимается как за полные сутки.

В стоимость номера входят услуги за пользование холодильником, телевизором, в номерах класса люкс - телефоном.

1.2 Приём и регистрация гостей в гостинице «Сибирь»

В гостинице «Сибирь» персонал службы приема и размещения осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в индустрии гостеприимства оценке качества обслуживания и системы его поддержания, служба приема и размещения является главной «точкой соприкосновения», по которой оценивается вся гостиница в целом.

Негативные впечатления клиента от этой службы могут перерасти в отрицание гостиницы в дальнейшем. Нетактичный вопрос, «неправильная» с точки зрения клиента интонация могут вызвать его негативную реакцию гораздо большей силы, чем удовлетворение от того, что его просто хорошо обслужили.

Важно, чтобы вся информация о резервировании номера находилась на стойке администратора (стоимость и тип номера, способ оплаты, возможности номера).

Функции службы приема и размещения:

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

Служба администратора осуществляет контроль над номерным фондом гостиницы, ведя картотеку занятости номеров и наличия свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация движется в двух направлениях через администратора : к гостям (информирование о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, о работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиентов).

Процесс обслуживания гостей в гостинице «Сибирь» можно представить в следующих этапах:

- предварительный заказ мест в гостинице;
- прием, регистрация, регистрация по паспорту, заполнение анкеты, выдача ключа от номера;
- предоставление услуг проживания;
- предоставление дополнительных услуг;
- предоставление вида питания;
- окончательный расчет и оформление счета.

1.3 Предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице «Сибирь»

Лица, проживающие в гостинице должны соблюдать правила пожарной безопасности; не курить в номере; не пользоваться в номере электронагревательными приборами (чайниками, кофейниками т.д), также соблюдать чистоту в проживаемом номере.

Так же значительно список сведений, которые содержатся в договоре на оказание гостиничных услуг. До потенциальных клиентов нужно донести:

- сведения о виде и категории гостиницы. Они должны совпадать со свидетельством о присвоении гостинице определенной категории и адресом;
- информацию о категории номера, цене номера или одного места, количестве мест в номере;
- перечень и цены платных услуг, оказываемых за отдельную плату и условия их оплаты;
- время заезда и время выезда или расчетный час

Это для того что бы, администрации больше не приходилось размещать в каждом номере правила проживания. Всю информацию об услугах гость может получить на ресепшене или на сайте гостиницы.

1.4 Оформление и подготовка счетов за проживание и дополнительные услуги в гостинице «Сибирь»

Расчеты с проживающими могут производиться за наличный расчет, кредитными картами, по безналичному расчету (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми гостиница заключила определенный договор), ваучерами (разновидность безналичного расчета), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Так же расчет с гостями производится: за проживание; дополнительные платные услуги; телефонные переговоры.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем. Расчетный час - 12:00.

1.5 Организация отъезда и проводов гостей

Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в отделе приема и размещения. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых гостю.

Администрация обеспечивает возможность проживания гостя в гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

1.6 Оформление документов на возврат денежных сумм (оплата наличными и кредитной картой)

Проживая в гостинице, у гостя могут измениться какие-либо обстоятельства, в связи с которыми, он может выехать из гостиницы досрочно. В этом случае постояльцу возвращается часть денежных средств, заплаченных им за проживание, и заполняется квитанция на возврат денег по форме № 8 -Г.

Выписывается данная квитанция работником гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с «Кассовым отчетом» (ф. N 5-Г). При оформлении возврата на первом и третьем экземплярах счета (ф. N 3-Г) или на первом и втором (ф. N 3-Гм) делается отметка о произведенном возврате. Работник бухгалтерии сверяет идентичность подписи гостя в форме N 8-Г с подписью в форме N 1-Г, после чего анкета возвращается в администраторскую.

Однако для осуществления возврата одних этих документов недостаточно.

При оформлении оплаты за проживание работники гостиницы выписывают гостю счет по форме №3-Г, представляющий собой бланк строгой отчетности. Выписка данного документа подтверждает, что договор между исполнителем и потребителем заключен.

1.7 Выполнение процедуры ночного аудита и передачи дел по окончанию смены

Аудитор (от латинского AUDITOR - слушатель) - ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

Гостиничное хозяйство специфическое предприятие, представляющее своим клиентам услуги не только по размещению, но и целого ряда дополнительных услуг развлекательного характера, спортивно-оздоровительного, информационного, бытового и т.д.

Так как гостиница работает 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, то для нее очень важен регулярный обзор и точность записей о получении доходов по счетам всех ее подразделений обслуживающих гостей.

1.8 Составление и обработка документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); сохранять конфиденциальность гостя (WS); демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS); запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS); вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS)

Сервис: трансфер (за дополнительную плату); услуги прачечной; продуктовый мини-маркет; заказ цветов ; камера хранения багажа

Дополнительно предоставляются: письменные и устные переводы.

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям в гостиницы «Сибирь»: соглашение о гарантии бронирования; регистрационный бланк; свидетельство о регистрации по месту пребывания; регистрационная карточка гостя; анкета; журнал регистрации иностранцев; счет.

При регистрации гостя в гостиницу, заполняется анкета в 2-ух экземплярах. Это является договором между Исполнителем и Потребителем. После этого заполняют карту гостя. Документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. При поселении иностранного гостя администратор заполняет журнал регистрации иностранцев. Так же заполняет бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина. В гостиницах, где документация заполняется в ручную, заполняют ведомость движения номерного фонда.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям в гостинице «Сибирь»

Автоматизированных Систем Управления (АСУ) отелем, или - в английском варианте - PropertyManagementSystem (PMS). Основной функцией таких систем является представление состояния номерного фонда, информация о занятости каждого конкретного номера, что позволяет осуществлять планирование продаж номеров в будущем, или бронирование, и текущий контроль за деятельностью средства размещения. Среди АСУ ресторана наиболее популярны отечественные разработки TillyPad (компания Комплит, Санкт-Петербург, www.tillypad.ru), Магия (компания ИВС, Москва, www.ivs-company.ru), Компас (Инкомсофт, Москва, www.incomsoft.ru), R-keeper (UCS, Москва, www.ucs.ru), имеющие солидный послужной список установок, в том числе в гостиницах. Указанные системы ведут учет пакетов услуг питания, начисляют оплату за услуги ресторана на счет гостя, контролируют питание гостей, проживающих с разными тарифами. Основой АСУ используется в модуле бронирования. В нем принципиально необходимо присутствие информации о датах заезда и выезда, привязка к конкретному номеру (размещенное бронирование) и данные для идентификации брони, которые, в принципе, может играть и номер паспорта гостя.

Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита в гостинице «Сибирь»

Портье должен знать:

- постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, методические, нормативные и прочие управляющие материалы по вопросам гостиничного сервиса;

- правила пользования гостиницами;
- правила приема и обслуживания граждан;
- прейскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые услуги проживающим;
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- порядок оформления и правильность ведения всей эксплуатационной документации;
- расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц;
- порядок применения номерного фонда и бронирования;
- порядок расчетов за предоставляемые услуги.

2 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «СИБИРЬ»

2.1 Инструктаж по технике безопасности, санитарным требованиям Организация рабочего места, подготовка оборудования и производственного инвентаря

Под техникой безопасности подразумевается комплекс мероприятий технического и организационного характера, направленных на создание безопасных условий труда и предотвращение несчастных случаев на производстве.

На предприятии принимаются меры к тому, чтобы труд работающих был безопасным, и для осуществления этих целей выделяются большие средства.

Техника безопасности на предприятии:

Общие положения:

- к работе допускаются лица прошедшие медицинский осмотр и не имеющие медицинских противопоказаний;
- за невыполнение требований содержащихся в инструкции Вы несете ответственность в дисциплинарном порядке;
- выполнять порученную работу.

Рабочее место:

- содержать рабочее место в чистоте и не допускать его загромождения;
- устранять скользкость пола, удалять разлитую жидкость;

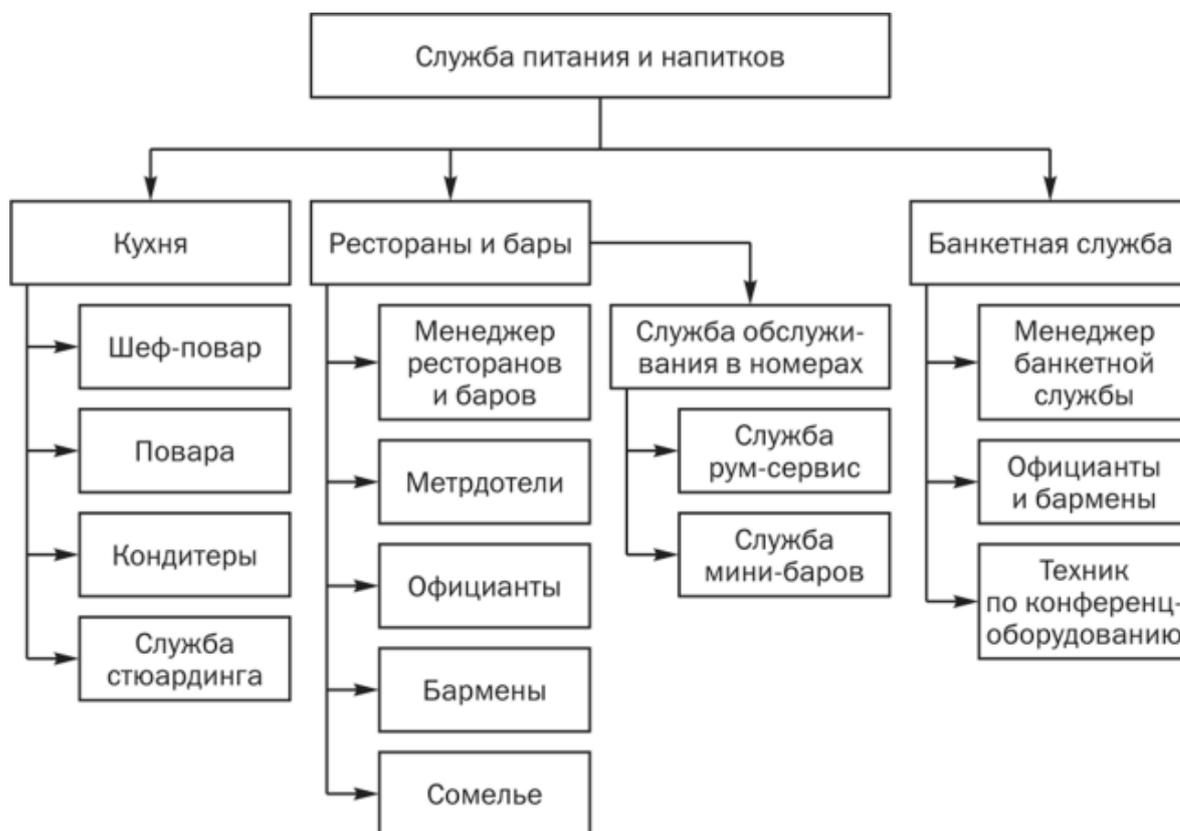
- следить за исправным состоянием и чистотой оборудования и инвентаря.

Требования безопасности во время работы:

- не отвлекаться от своих прямых обязанностей, не оставлять без надзора работающее оборудование;
- не допускать к оборудованию посторонних лиц;
- электродвигатели включать сухими руками.

2.2 Распределение персонала по участкам службы питания в гостинице «Сибирь»

Служба питания и напитков (служба организации питания ресторанов и баров) занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг — организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры), проходящие в гостинице. Структуру службы питания и напитков в ТГК можно представить в виде схемы:



Рассматриваемая служба является второй после службы управления номерным фондом по численности персонала — в ней работает от 20 до 30% всех сотрудников, она же занимает второе после номерного фонда место в структуре доходов, генерируя около трети всех доходов гостиничного предприятия.

Мебель, используемая на предприятиях общественного питания, должна отвечать ряду требований. Это, прежде всего, повышенная прочность, поскольку она подвергается интенсивной эксплуатации в залах кафе. Высота сиденья, углы наклона сиденья и спинки стульев - все эти параметры должны не только соответствовать антропометрическим требованиям, но и учитывать систему обслуживания (официантами). В нашей стране и за рубежом налажено массовое производство типовых серий ресторанной мебели. Это дает возможность проектировщикам подобрать такую серию, которая помогла бы создать индивидуальный, художественно выразительный интерьер. Форма мебели, ее цвет, расстановка должны гармонировать с

архитектурным решением зала, его декоративным убранством и цветовой гаммой.

2.3 Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы

Мебель, используемая на предприятиях общественного питания, должна отвечать ряду требований. Это, прежде всего, повышенная прочность, поскольку она подвергается интенсивной эксплуатации в залах кафе. Высота сиденья, углы наклона сиденья и спинки стульев - все эти параметры должны не только соответствовать антропометрическим требованиям, но и учитывать систему обслуживания (официантами). В нашей стране и за рубежом налажено массовое производство типовых серий ресторанной мебели. Это дает возможность проектировщикам подобрать такую серию, которая помогла бы создать индивидуальный, художественно выразительный интерьер. Форма мебели, ее цвет, расстановка должны гармонировать с архитектурным решением зала, его декоративным убранством и цветовой гаммой.

2.4 Выполнение и контроль стандартов обслуживания и продаж службы питания в гостинице «Сибирь»

Сертификация предприятия ресторанного бизнеса - это независимая экспертная оценка услуг предприятия на соответствие их установленным требованиям и стандартам. В настоящее время в России разрабатывается достаточно много национальных стандартов, большинство из которых направлены на регулирование индустрии питания. Следование национальным стандартам это первый шаг к качеству. Данный обзор будет интересен владельцам предприятий питания, заботящихся о качестве услуг в своих заведениях.

В январе 2009 года вступил в силу новый стандарт 50762-2007 "Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания", вместо отмененного ГОСТ Р 50762-95. В данном стандарте установлены минимальные требования к таким типам предприятий общественного питания, как: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие бытового обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии.

Вместо стандарта ГОСТ Р 50763-95, который отменен 1 января 2009 года, действует государственный стандарт "Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия". В этом стандарте установлены минимальные требования к продукции общественного питания, в том числе ее классификация (от кулинарной к кондитерской), общие технические требования к продукции общественного питания, реализуемой населению: требования к ее производству, реализации, привалам приемки, методам контроля, упаковке, маркировке, хранению и транспортировке.

Контроль качества услуг и обслуживания в гостинице может производиться разными методами:

Внешний контроль:

- соответствием государственным стандартам законодательной, нормативно-технической базы, международным стандартам о деятельности в сфере гостиничного бизнеса, процессом реализации стандартов в форме сертификации, лицензирования, осуществляется негосударственными профильными организациями, союзами, ассоциациями, корпорациями, предприятиями, которые сотрудничают с отелями.

Внутренний контроль

1. визуальный контроль - осуществляют супервайзеры и менеджеры с обязательной отметкой и последующей реакцией на эту отметку.

2. анонимный контроль производят анонимные эксперты, назначаемые головным предприятием, либо контролирующей организацией – «Инспекция под видом покупателя», «Тайный гость».

- проводится самостоятельно (без привлечения специалистов)

- с привлечением специализированной компании (как правило, в том случае, когда чувствуют, что теряют свою конкурентоспособность

Например – СПиР

интерактивный контроль осуществляют сами потребители, заполняя маркетинговые анкеты. Менеджеры отеля анализируют результаты опроса и разрабатывают мероприятия по устранению замечаний.

2.5 Приобретение практического опыта по распределению нагрузки по обеспечению работы службы питания и отработка владения профессиональной этикой персонала службы питания

Подразделение службы питания представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса. Гостиничные рестораны - это не только престиж и лицо гостиницы, но и основной источник прибыли.

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин); полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Во всех гостиницах особое внимание уделяется сервису завтраков.

Работники отеля должны быть внешне аккуратными, вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении посетителей - это правило, которое следует неукоснительно соблюдать. Но специфика гостиничного дела такова, что добросовестного выполнения своих обязанностей недостаточно. Профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.

Таким образом существует разновидность этики: профессиональная этика; деловитость; сознательность; честность; организованность; уважение; вежливость; приличные манеры; выдержка; корректность; тактичность .

2.6 Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания

Для гостиничного бизнеса проблема мотивации очень актуальна, так как качество услуг прежде всего зависит от персонала, непосредственно контактирующего с клиентами. В первый раз гостя можно завлечь хорошей рекламой, красивым интерьером или разнообразным меню, но второй раз он придёт именно потому, что ему понравился сервис. Высокий уровень мотивации желателен не только с организационной точки зрения. Благодаря ему персонал начинает работать профессионально, предоставляя клиенту качественное обслуживание.

3 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

3.1 Номерной фонд гостиницы «Сибирь»

В гостинице средний номерной фонд. В наличии 65 номеров, вместимость народу в общем 100 человек.

Люкс:

Двухкомнатный номер (гостиная + спальня). Номер с двуспальной кроватью с изголовьем с ортопедическим матрасом, удобный диван, 2 тумбы прикроватные, столик журнальный, холодильник, ТВ, сейф. Письменный стол, стул - зона для работы. Входная зона оборудована: вешала, шкаф-гардероб, шкаф с ящиками, зеркало, обувница. Удобная ванная комната со всеми косметическими принадлежностями, халат, тапочки. Евроремонт. Площадь составляет 45 кв.м.

Люкс для новобрачных:

Люкс с телевизором с плоским экраном и кабельными каналами, а также гостиним уголком. В собственной ванной комнате установлен душ. Услуги и

удобства в номере-кофеварка/чайник, душ, телевизор, фен, уют, мини-кухня, холодильник, гладильные принадлежности, гостиный уголок, туалет, микроволновая печь, стиральная машина, собственная ванная комната, отопление, тапочки, ванна или душ, телевизор с плоским экраном, диван, обеденный уголок, кухонные принадлежности, полотенца/постельное белье за дополнительную плату, духовка, плита, полотенца, белье, диван-кровать, бассейн с подогревом, полотенца для бассейна, защитное покрытие для бассейна, шампунь, мыло, вид во внутренний дворик, портативная точка доступа в интернет .

Апартаменты с 1 спальней:

Номер с одной двуспальной кроватью с ортопедическим матрасом, с прикроватной тумбой, телевизором, кондиционером. Зона кухни с обеденным столом. Кухня оснащена холодильником, микроволновкой, индукционной плитой, чайником и необходимым набором посуды. Входная зона оборудована: вешала, зеркало, обувница. В номере есть душевая и санузел. Номер повышенной комфортности. Номера после Евроремонта. Рекомендуем размещение в данном номере гостей с длительным периодом проживания. Площадь номера составляет 22 кв.м.

Полулюкс: Номер с одной двуспальной кроватью с ортопедическим матрасом с прикроватными тумбами, мягкая мебель - зона отдыха. ТВ, холодильник, кондиционер. Рабочая зона – письменный стол, стул. Входная зона оборудована: вешало, шкаф-гардероб, шкаф с ящиками, зеркало, обувница. Удобная ванная комната со всеми косметическими принадлежностями. Площадь номеров составляет от 30 кв.м. до 45 кв.м. Номера однокомнатные и двухкомнатные.

Одноместный номер:

Номер с одной односпальной кроватью, телевизором. Журнальный столик, зона отдыха. Входная зона, душевая с санузлом. Площадь номера составляет 12

кв.м.

Размещение 1 человека.

Стандартный двухместный номер с 2 отдельными кроватями:

Номер с двумя односпальными кроватями с ортопедическими матрасами. Журнальный столик, зона отдыха. ТВ, холодильник. Входная зона, душевая с санузлом. Номера после Евроремонта.

Площадь номера составляет 15 кв.м.

Блок: Двухкомнатный номер, четыре односпальные кровати, с прикроватной тумбой, телевизором, холодильником. Входная зона оборудована: вешала, шкаф-гардероб, шкаф с ящиками. В номере есть душевая и санузел.

Комфорт+: Номер с одной двуспальной кроватью с ортопедическим матрасом, с прикроватной тумбой, телевизором, холодильником, кондиционером. Зона отдыха. Рабочая зона. Входная зона оборудована: вешала, шкаф-гардероб, шкаф с ящиками, зеркало, обувница. В номере есть душевая и санузел. Номер повышенной комфортности. Номера после Евроремонта. Площадь номера составляет 22 кв.м.

3.2 Проверка качества уборки номеров

Проверка и качества уборки в номерах производится каждый день или по запросу гостя. На качество уборки проверяет старшая горничная или администратор. В гостинице нужно проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы хозяйственного обеспечения гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100% номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости.

3.3 Проверка качества уборки служебных помещений и помещений общего пользования

Технология и последовательность выполнения различных видов уборочных работ: подготовка номера к заселению; уборка забронированных номеров; уборка освободившихся номеров; уборка занятых номеров;

экспресс-уборка (дополнительная); генеральная уборка; уборка ванной комнаты.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, горничная надевает чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. У горничной имеется тележка для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

3.4 Оценка качества подготовки номеров ко сну, нестандартных процедур уборки и проведения дезинсекции в гостинице «Сибирь»

Каждая горничная получает индивидуальный лист-задание. В вечернюю смену на горничную распределяют сколько номеров она должна убрать. В забронированных на вечерний заезд номерах вечерний сервис стараются сделать до приезда гостей. Многие гости, особенно бизнесмены, возвращаются в гостиницу поздно после напряженного рабочего дня и в убранном номере, вечерний сервис горничная делает быстро. В данных ситуациях подготовить номер ко сну опытная горничная может за 2-4 мин., когда все ее действия отработаны до автоматизма.

Предлагаю вариант стандарта вечернего сервиса: уборка осуществляется между 18.00 и 21.00; покрывало отогнуть или убрать в шкаф на антресоль; положить бланк заказа завтрака на соответственное стандарту место (на подушку, на тумбочку, на отогнутый уголок одеяла); положить шоколадку

(витамины) на соответственное стандарту место (на подушку, на тумбочку, на отогнутый уголок одеяла); разложить прикроватные коврики и тапочки; аккуратно закрыть шторы; включить прикроватные лампы; развернуть ТВ в сторону кровати; пульт управления ТВ положить на прикроватную тумбочку; разместить на прикроватной тумбочке специальную карточку «Спокойной ночи и приятного сна» с прогнозом погоды на следующий день; освободить мусорное ведро от мусора; освободить и вымыть пепельницу; сделать легкую уборку, все вещи поставить на свои обычные места; аккуратно сложить одежду гостя; аккуратно расставить обувь по парам; убрать из номера использованную посуду; аккуратно сложить газеты и журналы.

Итак, комната подготовлена к отдыху гостей.

- Заменить использованные полотенца.
- Вымыть или заменить стаканы.
- Заменить использованные туалетные принадлежности.
- Аккуратно расставить туалетные принадлежности гостя.
- Вымыть раковину, ванну, унитаз.
- Проверить чистоту зеркала.

Во время вечернего сервиса не используют пылесос, т.к. это может помешать отдыху гостей.

4 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

4.1 Оформление и составление различные виды заявок и бланков

Телефон. Заявки на бронирование номеров по телефону приходят, как правило, от физических лиц и небольших компаний. При возможности бронирования номера или места, оно проходит последующей схеме:

1) сотрудником отдела бронирования заполняется бланк-заявка на бронирование по телефону, где указывается Ф.И. О. гостя, страна, сроки проживания, количество номеров, категория номеров, контактный телефон, дата приема заявки, ставится подпись сотрудника, принявший данный заказ;

2) далее эти данные вводятся в электронную систему бронирования отеля, где данному заказу присваивается номер брони; заказчику называется фамилия сотрудника, принявшего заказ.

При запросе по телефону от частного лица производится бронирование и выдается номер брони немедленно. Сообщая номер брони, следует подчеркнуть важность этого номера при заселении.

4.2 Осуществлять гарантированное бронирование различными методами в гостинице «Сибирь» и аннулирование бронирования

Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation) – это резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера в необходимое ему время. Клиент, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки (No show). Оплата за неиспользованный номер взимается с клиента, если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в гостинице. Удобство гарантированного бронирования состоит в том, что гость постарается аннулировать заказ на номер, если не сможет им воспользоваться. В случае, когда гость не сможет предупредить заблаговременно гостиницу об отказе от поселения в указанное время, гостиница имеет право применить штрафные санкции к гостю, тем самым застраховав себя от неполучения запланированных доходов. В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди".

Все случаи неявок должны быть рассмотрены в течение 24 часов.

Прежде чем предъявлять гостям счета за простой номеров, необходимо выяснить все обстоятельства неявок.

Отправку счета рекомендуется предварять письмом приблизительно такого содержания: "Мы сожалеем, что Вы не смогли остановиться в нашем отеле, однако по Вашей просьбе мы не сдавали номер до утра...".

В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (форс-мажор), к примеру из-за внезапной болезни, гостиница может не требовать оплаты неустойки. В каждом случае вопрос решается индивидуально и во многом зависит от политики гостиницы.

Существуют следующие виды гарантированного бронирования: бронирование по предварительной оплате; бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата); бронирование под гарантию кредитной карты; бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор); гарантированное бронирование ваучером.

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования. После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции.

4.3 Владение технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования

Информационная технология - системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации.

Возможности программного обеспечения в гостиничном бизнесе: учёт заявок и клиентов на базе данных; печать документов, выдаваемых клиенту и отсылаемых партнерами; печать прайс-листов; on-line бронирование; выбор оптимального варианта для клиента из многих предложений; размещение заказов в базе; оценка эффективности затрат;

5 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

5.1 Приём и регистрация гостей

Персонал службы приема и размещения осуществляет основное взаимодействие с клиентами и имеет самый длительный контакт с ними. По принятой в индустрии гостеприимства оценке качества обслуживания и системы его поддержания, служба приема и размещения является главной «точкой соприкосновения», по которой оценивается весь отель в целом.

Негативные впечатления клиента от этой службы могут перерасти в отрицание отеля в дальнейшем. Нетактичный вопрос, «неправильная» с точки зрения клиента интонация могут вызвать его негативную реакцию

гораздо большей силы, чем удовлетворение от того, что его просто хорошо обслужили.

Важно, чтобы вся информация о резервировании номера находилась на стойке портье (стоимость и тип номера, способ оплаты, возможности номера).

Функции службы приема и размещения:

- продажа номерного фонда, регистрация гостей и распределение гостевых номеров;
- обработка заказов на бронирование, когда в гостинице нет специального подразделения или когда оно закрыто;
- координация всех видов обслуживания клиентов;
- обеспечение гостей информацией о гостинице, местных достопримечательностях и любой другой интересующей гостя информацией;
- обеспечение руководства гостиницы точными данными об использовании номерного фонда (отчет о статусе номеров);
- подготовка и выдача платежных документов (счетов) за предоставленные услуги и осуществление окончательных расчетов с клиентами.

Служба портье осуществляет контроль над номерным фондом гостиницы, ведя картотеку занятости номеров и наличия свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях: к гостям (информирование о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, о работе городского транспорта и др.) и в

различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиентов).

5.2 Предоставление информации о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; сведения об исполнителе и номер его контактного телефона; свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась; сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший); извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг; цену номеров (места в номере); перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату; сведения о форме и порядке оплаты услуг; предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами; порядок проживания в гостинице; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.; сведения об органе

по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется; сведения о вышестоящей организации.

Кроме того, Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Качество гостиничного продукта в значительной мере определяется персоналом гостиницы, особенно той части персонала, которая непосредственно контактирует с потребителем, вместе с тем необходимой гарантией качества гостиничных услуг является Договор, заключаемый в соответствии с "Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490.

Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. Исполнитель обязан обеспечить круглосуточное оформление потребителей, приезжающих в гостиницу и уезжающих из нее. При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуг. Следовательно, договор об оказании гостиничных услуг должен заключаться в письменной форме.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Теория без практики не имеет смысла, так же как и практика без теории. В этом я убедился во время прохождения производственной практики. Всем теоретическим знаниям, полученным в стенах техникума, я нашел свое практическое применение.

Но так же в период практики я узнал много нового в области гостиничной индустрии, выполнил программу в полном объеме, прошел

квалифицированную практику и ознакомился с работой всех служб гостиницы. С интересом и ответственностью подходил к работе всех служб гостиничного сервиса. Участвовал в общественной жизни предприятия. Решал проблемы встречающиеся в течении прохождения производственной практики.

Благодаря производственной практике, я в очередной раз убедился, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, ведь их окупаемость достигается в очень короткие сроки. Гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны. Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, как с точки зрения прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

В заключение моей работы я пришел к следующим выводам. Гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. / Н.Ю. Арбузова. –2-е изд.,испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2020. - 224 с. - ISBN 978-5-7695-7777-2. – Текст: непосредственный.

2 Гончарова, Л. П. Гостиничный сервис : учебное пособие / Л. П. Гончарова. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2018. - 174 с. - (Среднее

профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - URL: <https://znanium.com/read?id=334049> (дата обращения: 27.04.2021). – Режим доступа: для авторизованных пользователей. - Текст : электронный.

3 ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. - Введ.01.01.2016. - Москва: Стандартинформ, 2015. - 11 с

4 ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утверждён и введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2013 г. N 875-ст : взамен ГОСТ Р 50691-94 : дата введения 2015-01-01 / разработан Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ОАО «ВНИИС»).- Москва : Стандартинформ, 2015. - 6 с. - Текст : непосредственный.

5 Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса : практикум : учебно-методическое пособие / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/536889> (дата обращения: 26.05.2019). – Режим доступа: для авторизованных пользователей. - Текст : электронный.

6 Ехина, М. А. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. А. Ехина. – 2-е издание, исправленное и дополненное. - Москва : Академия, 2016. – 240 с. – Текст : непосредственный.

7 Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. А. Ехина. – Москва :

Академия, 2017. – 240 с. – ISBN 978-5-4468-5759-3. – Текст : непосредственный.

8 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ : [Принят Государственной Думой 4 октября 1996 г. Одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 г.] : Последняя редакция. – Москва : ЦЕНТРМАГ, 2021. - 88с. - ISBN: 978-5-902080-47-3.-Текст : непосредственный.

9 Об утверждении Положения о классификации гостиниц. Постановление Правительства РФ N 1860 : [принято правительством РФ 18 ноября 2020 г. N 1860]. - Текст : электронный // КонсультантПлюс : компьютерная справочно-правовая система. - URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19586/ (дата обращения: 03.04.2021).

10 Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учебник для СПО / И. И. Потапова. – Москва : Академия, 2017. – 320 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-5792-0. – Текст: непосредственный.

11 Мазилкина, Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для студентов среднего профессионального образования / Е. И. Мазилкина. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 205 с.- (Среднее профессиональное образование). – URL : <http://znanium.com/catalog/product/1010664> (дата обращения: 26.06.2020). – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

12 Корнеев, Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студентов, обучающихся по направлению «Сервис» / Н.В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина.- Москва: Издательский центр «Академия», 2015.- 272с.- ISBN 978-5-7695-5809-2. – Текст: непосредственный.

13 Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О. Я. Гойхмана. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 239 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). - URL: <https://znanium.com/read?id=347537> (дата обращения: 12.01.2021). – Режим доступа: для авторизованных пользователей. - Текст : электронный.

14 Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А. В. Сорокина. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - (ПРОФИЛЬ). - ISBN 978-5-98281-068-7 - URL: <https://znanium.com/read?id=256240> (дата обращения: 27.02.2021). – Режим доступа: для авторизованных пользователей. - Текст : электронный.