

image not found or type unknown



С 02марта2020г. по 28марта 2020г., мною была пройдена производственная практика в Гостиничном комплексе санатория «Анжерский».

Санаторий находится в Кемеровской области, по адресу: 652491 Кемеровская область, г.Анжеро-Судженск, ул.Садовая,5.

Тел.: 8(38453)3-77-11. Сайт: <http://sanang.ru/>

Занимаемая должность – администратор.

Практические навыки играют важную роль в освоении профессии. Они помогают закрепить знания, полученные по специальным предметам, и приобрести умение и навыки в профессиональной деятельности.

Производственная практика в санатории «Анжерском» проходила в тесном сотрудничестве со службой приема и размещения, службой питания, прачечной.

Цели прохождения практики, получить практический опыт:

- Организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- Предоставления услуги питания в номерах;
- Оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

1. Общая информация о гостиничном предприятии.

Полное наименование организации: Муниципальное Автономное Учреждение «Санаторий «Анжерский».

Санаторий «Анжерский» был создан в 1977году. На базе имущества санатория «Анжерский» было создано (в 2001 году) муниципальное санаторно-курортное учреждение «Санаторий «Анжерский».

Основные профили лечения санатория: заболевания сердечно-сосудистой системы, заболевания нервной системы, заболевания органов дыхания нетуберкулезного характера, заболевания опорно-двигательного аппарата.

Отдыхающим предоставляется широкий спектр платных услуг.

Гостиничный комплекс санатория предлагает 98 комфортабельных номеров, разных категорий (двухместный стандарт, одноместный, семейный, номер улучшенной планировки, люкс).

Во всех номерах санузел оборудованы раковиной, унитазом, душем, в номерах люкс – душевые кабины. В каждом номере телефон внутренней связи, цифровое ТВ, настольные лампы, посуда, фен, сушилка для белья, современная удобная и качественная мебель. Каждый номер имеет индивидуальную лоджию с летней мебелью.

На всех этажах Wi-Fi – бесплатно.

В санатории организовано 3-х разовое лечебное питание по заказной системе меню. Для детей предлагается полдник. Столовая рассчитана на 200 мест.

Для проведения лечебно-оздоровительных мероприятий используется лечебный корпус. Отдыхающие санатория получают лечение под наблюдением высококвалифицированных врачей. Продолжительность лечения по путевкам от 10 до 21 дня.

Для организации отдыха работает Культурно - развлекательный центр.

Имеется автомобильная стоянка, открытый бассейн с подогревом, круглосуточное дежурство палатной медсестры, круглосуточная охрана. Все помещения оснащены датчиками пожарной безопасности. В санатории работает система видеонаблюдения.

2. Характеристика организационной структуры предприятия.

В рамках организационной структуры МАУ «Санаторий «Анжерский», всю полноту власти и ответственности за принятия на себя важных решений несет директор Пителишук Э.М.. Директор осуществляет свою деятельность на основании Устава.

Руководитель по развитию подчиняется директору. Выполняет функции заместителя директора, а так же осуществляет контроль работы всех подразделений организации, занимается вопросами развития инфраструктуры санатория, участвует в деловых переговорах и совещаниях. Руководителю по развитию подчиняются: руководитель гостиничного комплекса, заведующая столовой, руководитель культурно-развлекательного центра, начальник технически-хозяйственной части, начальник службы безопасности (совмещает должность инженера по охране труда и пожарной безопасности), начальник

отдела снабжения.

Помощник директора подчиняется директору.

Занимается оформлением приказов, распоряжений и других документов, а так же занимается кадрами.

Заместитель директора по финансам и коммерции подчиняется директору. Совмещает должности уполномоченного по СМК (система менеджмента качества) и начальника группы отдела реализации. Занимается маркетинговой

деятельностью, осуществляет контроль за СМК, контроль работы группы

реализации, а так же работой по бронированию предприятий, туристических агентств. В подчинении группа реализации путевок.

Главный врач санатория подчиняется директору. Занимается организацией процесса лечения. Контролирует работу медицинского персонала. В подчинении врачи и весь медицинский персонал санатория.

Специалист ИТ, подчиняется директору.

Главный бухгалтер подчиняется директору. В подчинении бухгалтерия.

3. Функции и задачи основных служб гостиничного предприятия.

Для осуществления процесса обслуживания в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Такими службами являются:

- Административная служба;
- Служба приема и размещения;
- Служба эксплуатации номерного фонда;
- Служба питания;
- Служба безопасности;
- вспомогательные и дополнительные службы;
- Лечебная часть;
- Бухгалтерия;
- Техническо-хозяйственная часть.

Административная служба.

Данный вид службы в Гостиничном комплексе санатория «Анжерский» имеет ограниченные возможности управления. Административной службой Гостиничного комплекса является руководитель, который отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, контролирует соблюдение норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Служба приема и размещения.

Данная служба занимается решением вопросов связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, оказание различных услуг и отправка домой.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы - контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Состав службы приема и размещения в санатории «Анжерский»: старший администратор, администраторы на смене.

Приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении - это важнейшие функции службы приема.

Старший администратор службы приема обязан обладать всей возможной информацией о гостинице, уметь четко планировать всю работу и постоянно контролировать работу администраторов на смене. Разрешение проблем, вопросов и недоразумений так же осуществляются с его помощью.

Так же в функции старшего администратора является информационное обслуживание. Информация через старшего администратора идет в двух направлениях: к гостям (информация о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, работе подразделений, транспорта и т.д.), и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиента).

Функции службы приема и размещения:

Ежедневная подача точной информации о количестве отдыхающих, работа с программой бронирования «Профит.Пансионат» (заселение, выселение отдыхающих).

Выдача ключей от номера. В службе приема расположен щит для ключей от номеров.

Ведение картотеки гостей (в электронном виде). На каждого гостя после его пребывания в гостинице вносятся комментарии в программе «Профит.Пансионат». Информация собирается со всех служб, имевших контакт с гостем. Данная информация хранится в программе, и при повторном приезде клиента в отель позволяет более полно учесть все его потребности и пожелания. Эта информация также позволяет избежать повторной встречи с "нежелательными" гостями - проблемными клиентами, которые вели себя неподобающим образом, либо нанесли материальный ущерб имуществу гостиницы.

Выпиской счетов и производством расчетов с клиентами в санатории «Анжерский» занимается бухгалтерия.

Служба эксплуатации номерного фонда.

Эта служба обеспечивает обслуживание отдыхающих в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта.

Старший администратор осуществляет контроль над работой горничных. Так же в его обязанности входит ведение информации о свободных и занятых номерах.

Служба питания.

Это подразделение представляет собой неотъемлемую часть санатория.

Служба питания обеспечивает обслуживание гостей в столовой или кафе.

Руководитель службы питания (заведующая столовой) обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания. Составляет меню диет-сестра.

Столовая, как подразделение санатория, обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо от того к какому типу данное предприятие питания относится.

Служба безопасности.

Служба безопасности выполняет функции поддержания порядка и безопасности в Гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за

обеспечение безопасности своих клиентов.

Данная служба играет очень важную роль в структуре гостиничного предприятия, так как проблема безопасности весьма актуальна, особенно в последние годы.

Ежедневная работа сотрудников службы безопасности включает тщательный осмотр охраняемой территории (каждые 2 ч), постоянную связь со всеми службами гостиничного комплекса, обмен информацией о подозрительных личностях и предметах и т. д. Немаловажно установление сотрудничества с территориальными правоохранительными органами.

Следует обязательно разработать инструкции о мерах пожарной безопасности. Все сотрудники должны допускаться к работе только после прохождения противопожарного инструктажа (что отмечается их подписью в специальном журнале).

Вспомогательные и дополнительные службы.

Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, химчистки и т.д.

Дополнительные службы оказывают платные услуги: парикмахерская, бассейн, сауна, трансфер и др.

Нельзя не сказать о лечебном подразделении санатория.

Лечебный корпус осуществляет лечебный процесс отдыхающих. Лечение предлагается по четырем направлениям: болезни системы кровообращения, болезни органов дыхания нетуберкулезного характера, заболевания опорно-двигательного аппарата и костно-мышечной ткани, болезни нервной системы.

Бухгалтерия.

Решает все финансовые вопросы. В своем составе данное подразделение имеет главного бухгалтера. В расчетной части существует специализация бухгалтеров по выполнению определенных операций. Так, один бухгалтер обрабатывает платежные документы, поступающие из службы приема в размещенияа и связанные с приемом оплаты за проживание и дополнительные платные услуги. Другой бухгалтер ведет финансовую документацию, поступающую из службы организации питания. Третий - занимается расчетами, связанными с начислениями заработной платы сотрудникам санатория и совмещает должность кассира.

Итак, для качественного и профессионального обслуживания отдыхающих в гостинице разработаны специальные службы, обеспечивающие предоставление основных гостиничных услуг. Каждая служба имеет свои особенности функционирования.

Техническо-хозяйственная часть

Выполняет задачи по обслуживанию технических заявок, ремонту оборудования, поддержанию порядка на территории санатория и т.д.

4. Организационная структура хозяйственной части (служба эксплуатации номерного фонда).

Назначение данного подразделения - обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Ни одна гостиница не может существовать без ХС.

Роль этого подразделения велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле гостю бросаются в глаза в первую очередь. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к гостинице.

Служба эксплуатации номерного фонда подчиняется руководителю ГК и состоит из старшего администратора, горничных, оператора стиральных машин.

Основные задачи этой службы:

- поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;
- осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
- Руководитель ГК составляет график работы персонала. Контролирует присутствие сотрудников на работе, ведет табель учета рабочего времени.

5. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ. Процесс организации уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

По данным исследования, проведенного компанией P&G Professional, безупречная чистота может стать весомым конкурентным преимуществом. Большинство опрошенных гостей (97 %) подтвердили, что именно уровень чистоты является самым важным фактором при выборе гостиницы.

Подавляющее большинство опрошенных отметили, что они скорее перестанут посещать какой-то ресторан или отель, где уровень чистоты не соответствует нормам, чем станут писать жалобы или оставлять негативные отзывы.

Согласно опросу 26 % постояльцев отелей считают несвежее постельное белье номером один в списке самых раздражающих факторов. Второе и третье место в этом списке занимают недостаточно тщательно вымытая посуда и грязные туалеты соответственно.

Во всех гостиницах проводится уборка номеров.

Горничные убирают номера в отсутствие клиента, за исключением тех случаев, когда в номере находится больной или гость по какой-либо причине желает остаться в номере во время уборки.

Чаще всего при уборке номеров придерживаются следующей последовательности. В первую очередь убирают номера, на которых вывешена табличка «Просьба убрать». Затем убирают свободные номера, в которые запланирован заезд (забронированные), а также номера, по какой-либо причине выведенные из эксплуатации (ремонтируемые); номера после выезда гостей. В последнюю очередь убирают номера, занятые гостями.

Логично, что в первую очередь горничные убирают номера с табличкой «Просьба убрать».

Обычно в таких случаях гость ненадолго покидает номер, а вернувшись, ожидает увидеть свою комнату убранной. Поэтому желательно сделать уборку минут за двадцать.

Далее убирают свободные забронированные номера.

Свободные номера следует проверять ежедневно, даже если накануне производилась уборка.

Необходимо проветрить номер, вытереть пыль, проверить исправность всех приборов. Особое внимание уделяется номерам, которые были выведены из эксплуатации. В них проверяется выполнение всех работ. Все забронированные номера должны быть убраны до заезда гостя.

Затем горничная приступает к уборке освободившихся номеров . Желательно это делать сразу же после их освобождения. По завершении уборки номера супервайзер (или другое ответственное лицо) контролирует качество уборки и сообщает в службу приема и размещения об изменении статуса номера.

В последнюю очередь горничная убирает занятые номера в то время, когда их покинули гости. Такие номера должны быть убраны до 16.00.

В номер, на ручке двери которого не висит табличка «Просьба не беспокоить» необходимо два-три раза деликатно постучать, ни в коем случае не пользуясь при этом металлическими предметами, чтобы не производить неприятных звуков, затем четко произнести: «Горничная». Приблизительно через 15 -20 следует повторить свои действия. Если ответа не последует, горничная может открыть номер и начать уборку. Если гость откликается из глубины номера, лучше перейти к уборке следующего номера.

Если гость в номере и сам открыл дверь, горничная должна вежливо поприветствовать его и поинтересоваться, хочет ли он, чтобы его номер был убран сейчас или это лучше сделать позже. Если гость не возражает против уборки, горничная приступает к работе. Если гость просит произвести уборку позже, горничная переходит к уборке другого номера. Если горничная, войдя в номер, видит, что гость спит, ей следует выйти из номера. Если гость возвращается в то время, когда горничная работает, ей следует спросить, не лучше ли продолжить работу позже.

Последовательность уборки номеров может меняться и зависит от различных обстоятельств. Например, уборка номера, в котором остановились гости с маленьким ребенком, должна производиться в удобное для них время. Желательно предусмотреть уборку соседних номеров в то время, когда ребенок не спит.

Текущая уборка занятого номера.

В жилом номере находятся личные вещи гостей, иногда очень ценные, поэтому во время уборки горничная должна предотвратить возможность кражи из номера. Во многих гостиницах при уборке такого номера горничная располагает тележку таким образом, чтобы перекрыть вход в номер. В других гостиницах требуют, чтобы во время уборки номер был закрыт, а тележка горничной стояла вдоль стены как можно ближе к входу в номер. Горничная должна

взять с собой все необходимое для уборки номера.

Как правило, текущая уборка номера состоит из следующих этапов:

- проветривание комнаты;
- уборка и мытье посуды;
- уборка кроватей
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых покрытий и уборка пола;
- уборка сан.узла.

При уборке номера следует придерживаться классического принципа «от чистого - грязному, сверху - вниз». Уборка номера должна производиться в строгом соответствии с санитарными нормами. В санатории «Анжерском» Уборка номеров проводится согласно разработанному и утвержденному документу «Технология проведения уборки жилых помещений и мест общего пользования в гостиничном комплексе».

Уборка номера после выезда гостя.

Уборка номеров после выезда гостя производится в той же последовательности, что и уборка занятых номеров, но имеются некоторые нюансы:

- перед уборкой необходимо убедиться, что ничего не пропало из гостиничного имущества, в номере нет забытых гостем вещей, все оборудование в исправном состоянии и работает;
- заменить все предметы гостеприимства;
- проверить наличие вешалок в шкафу;
- проверить информационную папку гостя- грязные, порванные, с

пометками листы удалить и заменить.

Экспресс-уборка (дополнительная уборка).

Этот вид уборки производится по просьбе гостя и включает следующие операции:

- удаление мусора из номера;
- уборка и мытье посуды;
- уборка постели и замена постельного белья (при необходимости);
- уборка ванной комнаты;
- замена полотенец, халата;
- чистка ковровых покрытий и мытье пола.

В высококлассных гостиницах отдельные операции или полная дополнительная уборка номера производятся без дополнительной оплаты, но бывают случаи, когда гости злоупотребляют своим положением и просят о данной услуге два-три раза в сутки. В этой ситуации им предлагается оплатить стоимость работ по прейскуранту, как это делается в гостиницах более низких категорий.

Генеральная уборка.

В каждой гостинице независимо от ее категории периодически проводится генеральная уборка. Как правило, это бывает один раз в семь-десять дней,

но не реже одного раза в месяц. Однако в некоторых гостиницах ввиду их постоянной загрузки генеральная уборка проводится два раза в год - во время новогодних и майских праздников.

Во время этой уборки производятся следующие виды работ:

- полная тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, материалов, машин;
- уборка тех объектов и мест номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;
- проведение санитарно-гигиенических мероприятий, которые по нормативным срокам совпадают с генеральной уборкой;
- проведение косметического ремонта в номере (подкраска, подклейка обоев и т.д.);
- мытье стен;
- чистка вентиляционных решеток;
- чистка драпировок, матрацев;
- чистка, мытье окон и дверей;
- чистка напольного покрытия;
- мытье осветительных приборов;

- чистка и стирка штор, покрывал, подушек;
- уборка ванной комнаты с применением парогенераторов. Крупные предметы комплектации номера должны подвергаться чистке с определенной периодичностью.

Контроль качества уборки номеров.

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принять меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 % номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами.

Исключение составляют номера, в которых в период проверки находятся гости.

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологии работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которой строго следуют горничные в своей работе. По завершении уборки номеров горничными супервайзеры проверяют, насколько качественно горничные проделали необходимую работу.

В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки самого разного характера в своих персональных заданиях. Так, они могут отметить номера, из которых личное белье проживающих было сдано в прачечную, или номера, в которых обнаружены технические неполадки. Фиксируются номера, на дверях которых находились таблички «Просьба не беспокоить», а также номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе супервайзер записывает всевозможные дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т.д. В ходе проверки супервайзеры получают массу важной информации, которую следует записывать, а не полагаться на свою память. Если супервайзер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета из предметов гостеприимства,

полотенца или одного элемента из перечня рекламной полиграфической продукции в комплектации номера, он может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, супервайзер просит горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в ее персональном задании. Проверая качество уборки номера, супервайзер проверяет труднодоступные места и объекты в номере, которым горничные не всегда уделяют должное внимание, а именно: кафельную плитку в ванной, поверхность под раковиной, верхние полки и дверцы шкафов, пространство за комодами и другими громоздкими предметами мебели, поверхность картин и эстампов, абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки, плинтуса и т.д.

Для тщательной проверки качества уборки супервайзеры могут пользоваться белыми перчатками или салфетками. После того как горничная устранила недочет, супервайзеру необходимо в этом убедиться.

По окончании проверки качества уборки номеров супервайзеры заносят данные об их состоянии в базу данных компьютерной системы управления гостиницей. В конце смены супервайзеры отчитываются перед руководителем службы о проделанной работе и сдают свои персональные задания.

В санатории «Анжерский» функции и задачи супервайзера исполняет старший администратор, или в исключительных случаях руководитель гостиницы.

Уборка служебных помещений и помещений общего пользования.

Уборка холла представляет собой комплекс разнообразных работ, выполнение которых затруднено тем обстоятельством, что в течение суток, за исключением коротких ночных часов, через центральный холл движутся потоки людей, входящих и выходящих из гостиницы.

В санатории «Анжерский» работу по уборке выполняют горничные или администраторы, которые работают по сменному графику. Каждая горничная убирает определенный участок или выполняет определенный вид работ.

В дневное время горничные в холлах, коридорах, на лестничных площадках удаляют пыль с мебели, протирают стеклянные поверхности дверей, оборудование, перила, поручни, чистят пылесосом ковровые дорожки, ковры и ковровые покрытия, а также мягкую мебель, опорожняют мусорные корзины. А так же

горничные убирают служебные помещения, закрепленные за ними (бытовая комната, служебный туалет).

В ночные часы администраторы убирают зону приема и размещения, включая рабочее место руководителя службы .

6. Контроль соблюдения сотрудниками требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.

Стандарты являются основой для системы управления качеством обслуживания в гостинице. Контроль заключается в том, что фактическое выполнение обязанностей сравнивается со стандартом и, при необходимости, предпринимаются корректирующие действия.

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:

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

Анонимный контроль:

- производят анонимные эксперты - «Тайный гость».
- проводится самостоятельно (без привлечения специалистов).
- с привлечением специализированной компании.

Интерактивный контроль:

- осуществляют сами потребители, заполняя маркетинговые анкеты. Менеджеры гостиницы анализируют результаты опроса и разрабатывают мероприятия по устранению замечаний.
- самостоятельное анкетирование с помощью анкет расположенных в номере гостя.
- с помощью электронных анкет (на сайте гостиницы, электронной почте такая анкета может послужить своеобразным громоотводом – в том случае если гость остался недоволен и напишет жалобу с помощью электронного опросника).
- телефонные опросы.

В санатории «Анжерский» контроль соблюдения сотрудниками требований к стандартам и качеству обслуживания гостей осуществляет руководитель ГК, старший администратор ГК (опрос в форме тестов, устных вопросов, визуальных контактов), а так же с помощью анкеты гостя. Анкеты гостя анализируются высшим руководством санатория ежемесячно. Составляются протоколы, при необходимости, вносятся корректирующие действия в работе персонала.

7. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой.

Во всех гостиницах предусмотрены свои особенности процедуры выселения постояльца, но очень часто они похожи. С правилами проживания гость может ознакомиться при регистрации, зачастую они находятся в открытом доступе.

В гостиницах персонал стремится, чтобы процесс выселения постояльца осуществлялся за несколько минут. Еще во время заезда клиенту сообщают об установленном в гостинице времени выезда – обычно это 12:00 (в санатории «Анжерский» время выезда до 20-00ч.).

Предусмотрены внутренние нормы сдачи гостиничного номера и его осмотра горничной или другим сотрудником. Администратор обязан сверить номер и запланированную дату окончания проживания во избежание каких-либо недоразумений.

К 12 часам дня (до 20-00ч.) гость должен спуститься на ресепшн. Во многих гостиницах принято звонить в номер постояльцам, у которых планируется выезд, и спрашивать, нужна ли помощь носильщика для выноса чемоданов. Когда гости подходят к администратору, они могут оплатить проживание, если это не было сделано раньше или в том случае, когда они пользовались мини-баром и другими услугами. Сразу же можно и оформить отчетные документы.

Во время выезда горничная (в вечернее время администратор) быстро проверяет номер на наличие ущерба, забытых или пропавших вещей. Затем она по телефону сообщает администратору, что все в порядке, после чего проводится окончательный расчет.

В санатории «Анжерский» по окончании срока пребывания, на руки отдается отрывной талон от санаторно-курортной путевки и выписка от врача (если гость не забрал ее самостоятельно во время последнего посещения лечащего врача).

Проверка номера не должна занимать более 7 минут. За 5-7 минут горничная успевает осмотреть жилое помещение и санузел, проверить исправность техники, посчитать полотенца, убедиться, что гость не оставил в комнате свои вещи.

Иногда возникает необходимость перевода проживающих в гостинице гостей из одного номера в другой. Бывает множество причин и поводов для этого.

Во-первых, это неудобства для гостей, возникшие по вине гостиницы из-за каких-либо технических неполадок, таких как: неисправность телевизора, кондиционера, телефона, холодильника, санитарно-технического оборудования и др.

Во-вторых, клиентов может что-то лично не устраивать в номере. Например: вид из окна, специфический запах, шум от соседей, и т. д. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ «исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предоставления потребителем соответствующего требования».

При серьезных неполадках, неисправностях оборудования или приборов, требующих длительного времени для ремонта, а также при объективных, обоснованных претензиях проживающих необходимо однозначно переселить их в другой номер аналогичной категории. При этом необходимо зафиксировать этот факт в компьютерной программе и сделать пометки в соответствующих документах. Помимо службы приема и размещения сведения о переводе клиентов из одного номера в другой должны иметь поэтажная служба, и служба питания. Служба горничных должна оперативно произвести уборку освободившегося номера, дать сведения о готовности его к новому заезду, и таким образом гостиница может избежать простоя. Службе питания эти сведения также очень важны для того, чтобы избежать путаницы в приеме и доставке заказов клиентам.

Сотрудник службы приема и размещения оформляет специальный бланк, состоящий из 3 экземпляров и обеспечивающий копировальный эффект, в котором

указывает:

- дату перевода;
- фамилию клиента;
- из какого номера в какой переведен;
- цену прежнего и нового номера;
- свою должность и фамилию,

и далее рассылает сведения по службам.

У гостя необходимо поинтересоваться, нужна ли ему помощь подносчика багажа, горничной, для того чтобы переместиться из прежнего номера во вновь предоставленный.

В санатории «Анжерский» нет специального бланка. Информирование горничной и службы питания осуществляется посредством внутренней телефонной связи. Так же изменения по размещению отдыхающего сообщаются в лечебную часть. В программе «Профит.Пансионат» администратором вносятся изменения согласно переселению гостя.

8. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования.

Гостиница оснащена большим количеством различного оборудования и имущества. В ней работает значительное количество обслуживающего персонала, происходит постоянная смена проживающих. Именно поэтому вопросам охраны труда и техники безопасности в гостиницах уделяется большое внимание. Работники гостиницы допускаются к работе только после прохождения инструктажа по технике безопасности. Видами инструктажа является вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

Когда горничная убирает номера, нужно прежде всего перед влажной уборкой проверить в каком состоянии есть электрошнуры. Электрический ток представляет большую опасность для жизни и здоровья человека.

Поражение электрическим током чаще всего происходит в результате:

- случайного прикосновения к открытым токоведущим частям, находящимся под напряжением;
- появления напряжения в результате повреждения изоляции на наружных металлических частях электроустановок;
- некачественного заземления или зануления электрооборудования;
- неудовлетворительного ограждения токоведущих частей установки от случайного прикосновения;
- выполнения работ на распределительных устройствах без снятия напряжения и без соблюдения необходимых мер безопасности.

К техническим способам и средствам защиты от поражения током относятся:

- изоляция токоведущих частей;
- защитное заземление, зануление;
- защитное отключение;
- ограждающий устройство;
- предупредительная сигнализация, знаки безопасности, средства защиты и др.

К работе с электроустановками допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие инструктаж и обучение безопасным приемам труда, которые подтвердили знание правил безопасности в отношении выполняемой работы и прошедшие инструктаж по занимаемой должности.

Следует также отметить, что в гостинице приказом директора из числа специально подготовленного электромеханического персонала назначается лицо, ответственное за общее состояние электрохозяйства отеля.

Также должное внимание при уборке следует уделять пожарной безопасности. Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице предполагает следующую последовательность действий. Директор, который согласно действующему законодательству несет ответственность за обеспечение пожарной безопасности, приказом назначает ответственного за организацию мероприятий по обеспечению противопожарной безопасности. Назначаются также ответственные за пожарную безопасность в каждом

подразделении гостиницы. Таблички с указанием лиц, ответственных за пожарную безопасность, вывешиваются на видных местах. Разрабатываются правила, положения пожарной безопасности для каждого подразделения и инструкции по мерам противопожарной безопасности на каждом рабочем месте. Создаются пожарные боевые расчеты из числа дежурных администраторов, дежурных менеджеров, работников службы безопасности гостиницы и другого дежурного персонала, осуществляют круглосуточный контроль за пожарной безопасностью. Разрабатывается система оповещения в случае возникновения пожара. Расписываются основные обязанности каждого члена пожарного боевого расчета при пожаре. После сигнала пожарной тревоги по системе оповещения все лица, назначенные приказом директора ответственными за пожарную безопасность, должны прибыть в гостиницу, выяснить причину тревоги, начать эвакуацию людей, а также принять все необходимые меры для тушения и предотвращения распространения огня до прибытия пожарных.

В санатории «Анжерский» правила пожарной безопасности проверяются посредством учебной тревоги, проведением инструктажа персонала.

9. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания в гостинице.

Программы лояльности используются не только для удержания постоянных клиентов, но и для поддержания благоприятного имиджа гостиницы и привлечения новых клиентов.

Важно не только привлечь клиента, оказать ему услугу; важно так оказать эту услугу, чтобы в следующий раз клиент снова обратился именно в эту гостиницу, да еще по его рекомендации сюда обратились новые клиенты.

Практически в каждой гостиничной сети и в ряде отдельных гостиниц существуют программы поощрения постоянных клиентов.

Примерами таких программ могут быть:

- скидки постоянным клиентам;
- разноуровневая система поощрения гостей;
- "накопительная система";
- привилегии;

- бонусные баллы;
- специальные тематические мероприятия и вечера;
- программы для корпоративных клиентов;
- партнерские программы.

Скидки постоянным клиентам.

С целью воздействия сразу на нескольких участников рынка, а также на различные его сегменты гостиницы, как правило, применяют гибкие системы скидок.

Накопительная система.

Для формирования лояльности наиболее часто используется так называемая «накопительная система», когда клиент, набрав определенное количество очков или баллов за проведенные в гостинице ночи, затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами.

Бонусные баллы.

Накопленные баллы можно использовать для бесплатного проживания в любой из гостиниц цепочки, при приобретении авиабилетов у компаний-партнеров, а также потратить их непосредственно на месте, оплатив ужин, массаж, spa-процедуры или приобретенные сувениры.

Бонусные баллы формируют приверженность не только гостинице, но и всей международной гостиничной сети, к которой она принадлежит, поскольку гость может пользоваться льготами в любой другой гостинице этой сети.

Привилегии.

Набор привилегий постоянным клиентам весьма широк. Им предоставляются:

- ранний приезд и поздний отъезд без дополнительной оплаты;
- заселение в номер более высокой категории;
- бесплатное посещение фитнес-центра;
- скидки — 15%-ная на услуги ресторанов, 20%-ная на услуги прачечной;

- возможность бесплатного просмотра одного фильма на платном канале;
- специальные цены на проживание во всех отелях сети;
- не берется оплата за второго человека или за дополнительную кровать для ребенка;
- применяется особая льготная политика при отмене бронирования.

Специальные акции.

Особое место в ряду маркетинговых акций для прямых клиентов занимают специальные развлекательные мероприятия и тематические вечеринки, проводимые гостиницами вместе с ресторанными службами. Большой популярностью пользуются кулинарные фестивали, дни национальных кухонь.

Программы для корпоративных клиентов.

Особую группу клиентов гостиниц составляют крупные корпорации, время от времени размещающие большие делегации. Для таких партнеров предоставляются:

- специальные цены на размещение больших групп во всех гостиницах сети;
- особая процедура отмены бронирования;
- возможность раннего приезда и позднего отъезда;
- помощь представителя гостиницы при организации мероприятия;
- льготные цены на аренду помещений и дополнительного оборудования.

Партнерские программы.

Помимо бонусов для постоянных и корпоративных клиентов, гостиницы разрабатывают акции, поощряющие партнеров. Основная цель таких программ — укрепление и рост деловых контактов, создание лояльного отношения к отелям в профессиональной среде.

Условно все подарки можно разделить на два вида: так сказать, подарки материальные (полезные мелочи, сувениры) и услуги, которые может предложить гостиница.

Дополнительные услуги, формирующие лояльность клиентов, обычно предоставляются без взимания дополнительной оплаты. К ним относятся:

- пользование медицинской аптечкой;
- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка, иголок, ниток
- доступ в интернет
- вызов такси и другие услуги.

К платным услугам, приносящим дополнительный доход отелю, относят:

- услуги бара-ресторана;
- экскурсионное обслуживание;
- продажа сувениров;
- предоставление сейфа;
- трансфер;
- бытовые услуги (прачечная);
- аренда ноутбука и др.

Персональные предложения разрабатываются гостиницами для особых клиентов.

Это могут быть молодожены, постоянные клиенты, VIP-персоны, гости с детьми до 5 лет, гости, которые в момент пребывания в гостинице празднуют свой день рождения, и так далее. Список может быть самым разнообразным, в зависимости от выделенного бюджета, фантазии, креативности мышления.

В санатории «Анжерский» тоже существуют некоторые программы лояльности. Например:

- для пенсионеров и для тех, кто приезжает в санаторий второй раз и более, действует скидка 5%.
- накопительная скидка. Дисконтная карта – карта постоянного клиента. Действует для физических лиц, приобретающих путевки за наличный расчет на 18 и более дней. Если отдыхающий приезжает впервые – скидка 5%, второй раз – 7%, третий раз – 10% (выдается карта постоянного клиента).
- действуют бонусные программы для определенных видов санаторно-курортных путевок (выборочные лечебные процедуры, такие как кислородный коктейль, пакетная газация головы -озонотерапия и т.д.)
- подарок каждому 500 клиенту.
- поздравление с днем рождения и сладкий приз (пирожное) на обед.

10. Процесс оказания персональных и дополнительных услуг в гостинице. Стирка и чистка одежды в гостинице.

Во время проживания в гостинице гости могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и почистить свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды. Эти услуги оказывает персонал прачечной-химчистки. Чаще всего гостевыми заказами занимаются супервайзеры отдела гостиничного хозяйства, сотрудники бельевой или персонал так называемого отдела валет-сервис (Valet-service).

К гостям вежливо обращаются с просьбой не забывать вывешивать на наружной ручке двери их номера специальную табличку после заполнения бланка-заказа. Подобные таблички помогают быстрее собрать вещи клиентов и переправить их в прачечную-химчистку для обработки.

В тех отелях, где работа с гостевыми заказами на стирку и химчистку возложена на персонал отдела гостиничного хозяйства, гостей, как правило, оповещают, что приготовленные ими вещи заберет из номера горничная или старшая горничная. В тех отелях, где за транспортировку гостевых заказов в прачечную-химчистку и обратно ответственны сотрудники бельевой или персонал отдела валет-сервис, гостей, чаще всего, просят позвонить по указанному телефону на предмет сдачи их вещей с целью приведения в порядок. Технология работы с гостевыми заказами и в том и другом случае практически одна и та же. Отличие только в том, что сотрудники бельевой и персонал отдела валет-сервис находятся обычно в помещении прачечной-химчистки (подвальная или цокольная часть здания) и

поднимаются на жилые этажи за гостевыми заказами. Супервайзеры же, наоборот, спускают с жилых этажей вещи гостей вниз, в прачечную-химчистку.

При работе с гостевыми заказами очень важно учитывать сроки их выполнения, установленные в отеле.

Не все гости, к сожалению, пользуются табличкой с просьбой забрать их вещи в прачечную-химчистку. Часть гостевых заказов обнаруживают горничные во время текущей уборки номеров. Горничные должны оперативно сообщить об этом супервайзеру.

Стандарты обслуживания многих гостиниц предписывают не принимать заказы гостей на услуги прачечной-химчистки без наличия заполненных и подписанных ими бланков-заказов. Такое положение введено не случайно. Гостиницы подстраховывают себя от злоупотреблений со стороны нечестных клиентов. В практике гостиниц были случаи, когда клиенты пользовались услугами прачечной-химчистки, а в итоге отказывались платить за оказанные услуги. Чтобы исключить подобные конфликты, гостей в вежливой форме просят заполнить установленную отелем форму и только после этого оказывают услуги прачечной-химчистки.

10.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку. Получение готовых заказов.

Каждый гостиничный номер укомплектован несколькими пакетами (мешками) для прачечной и бланками – заказов на услуги прачечной-химчистки. В бланке – заказа на услуги прачечной-химчистки имеется просьба к гостям класть белье в пакет для стирки. Также к гостям вежливо обращаются с просьбой не забывать вывешивать на наружной ручке двери их номера специальную табличку, после заполнения бланка-заказа.

При обнаружении в номере вещей клиентов, предназначенных для стирки, химчистки или глажения, супервайзер должен соблюсти ряд формальностей. Во-первых, проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки. Во-вторых, обязательно сверить соответствие внесенных в бланк-заказа (прайс-лист) наименований вещей и их количество с фактическим содержимым пакета и только после этого передать пакет в прачечную.

При приеме гостевого заказа сотрудник прачечной-химчистки ставит свою подпись на бланке заказа и время поступления вещей на обработку. Далее гостевое белье

сортируется, маркируется и обрабатывается в соответствии с рекомендациями по уходу, указанными на изделиях.

После предоставления услуги необходимо внести в счет гостя сумму выполненного прачечной-химчисткой заказа. Итоговая сумма, проставленная на бланке-заказе прачечной-химчистки, является основанием для включения ее в общий счет гостя. Каждый раз после выполнения заказа три экземпляра бланка-заказа передаются в службу приема и размещения для последующего расчета с гостем. После расчета один экземпляр вручается гостю, вместе с вещами, второй передается в бухгалтерию для контроля, третий экземпляр вновь возвращается в АХС для собственной отчетности. Ежедневно руководитель прачечной или его заместитель составляют отчет в соответствующем разделе общей компьютерной программы о предоставленных за текущий день услугах прачечной-химчистки в денежном выражении.

10.2. Предоставление бизнес-услуг в гостинице.

Современные бизнес – отели обычно расположены в центре города или его деловой районе – в зонах, удобных для целевых групп. Это самая крупная группа отелей. Она обслуживает в основном бизнесменов. Но, не смотря на это, многие туристские группы, туристы –индивидуалы, небольшие конференц- группы находят эти отели привлекательными. К услугам гостей в этих отелях – газеты, утренний кофе, местная телефонная связь, кабельное телевидение др. Гости могут воспользоваться арендованной машиной, транспортом из аэропорта, кафетерием, обеденным залом и др.

Большинство подобных отелей располагает конференц-залами, номерами «люкс» и банкетными залами. К услугам гостей – прачечная, химчистка, предоставление необходимой информации, киоски розничной торговли, бассейны, оздоровительные клубы, теннисные корты, сауны, спортивные площадки.

Можно выделить общий перечень подобных услуг:

- Наличие бизнес-центра;
- Комнаты для ведения переговоров;
- Конференц-залы;
- Банкетные залы;

- Возможность организации встреч и различных банкетов, свадеб, юбилеев, а также специальное обслуживание от кофе-брейков до официальных банкетов;
- Предоставление услуг переводчиков;
- WI-FI – интернет;
- Телефонная связь;

Оборудование для проведения конференций:

- Экраны;
- Слайд – проекторы;
- Флип-чарты;
- LCD-проектор;
- Телевизор;
- Магнитофон;
- Черные, белые и фланелевые стенды;
- Стенды с бумагой;
- Канцелярские предметы;
- Именные карточки;

Помимо этого сюда так же могут включаться услуги секретаря, кабины для синхронного перевода, факсимильный и копировальный аппараты.

Большинство или все номера бизнес – отеля(3-4*) оборудованы новейшими средствами коммуникации и максимально приспособлены не только для отдыха гостей отеля, но и для их полноценной работы. К услугам бизнесменов в каждом номере находится: несколько телефонов с прямым набором номера и функцией голосовой почты, удобный письменный стол, возможность подключения к Интернету прямо из номера. В каждом номере есть личный электронный сейф.

Если же гостиница не работает исключительно с бизнес – клиентами, то размещение таких гостей проводится в «обычных» номерах, в которых есть

«рабочий уголок», оборудованный под маленький офис. Здесь обычно находится большой письменный стол, удобная настольная лампа, принтер и эргономичное офисное кресло. Во всем остальном это обычный стандартный номер – такая же площадь, телевизор, телефон, мини-бар, кондиционер и сейф.

Гостиницы предоставляют конференц-залы, обычно несколько, разных размеров для проведения встреч и конференций самого высокого уровня.

Так же обязательно наличие бизнес- центра. Он состоит из нескольких конференц-залов разной вместительности, переговорных комнат, мебели и канцелярии. Необходимое дополнительное и специальное оборудование может быть арендовано в сервис-бюро гостиницы за дополнительную плату. Кроме этого, возможно получение дополнительных услуг – это организация экскурсионных поездок с предоставлением гидов – переводчиков; возможно бронирование и продажа авиа и железнодорожных билетов, а также бронирование столиков в ресторанах. 24 часа в сутки для гостя доступен полный комплекс бизнес услуг от копирования документов до проката автомобилей.

Также к услугам гостей трансфер (индивидуальный и групповой) до аэропорта и железнодорожных вокзалов. Возможно VIP-обслуживание в аэропортах, аренда автомобилей с водителем, визовая поддержка и оформление медицинских страховых полисов. А также бронирование и продажа билетов в театры, концертные залы, цирки и рестораны.

Также доступ к Интернету может осуществляться в специально отведенном месте – Интернет -комнате. Она работает круглосуточно и необыкновенно удобна для работающих людей. В любое время суток, бизнесмен может по Интернету отправить или получить нужную ему информацию. Также с бизнес – услугам относится организация банкетов и иных массовых мероприятий.

10.3.Предоставление SPA -услуг в гостинице.

Под SPA подразумеваются самые различные оздоровительные процедуры, которые предлагает современная индустрия красоты.

Базовые SPA-процедуры это:

- Водолечение, или гидротерапия;
- Термальные процедуры и бальнеотерапия;
- Таллассотерапия;

- Иногда к SPA-процедурам относят некоторые виды массажа.

В санатории «Анжерский» для отдыхающих, некоторые процедуры (по показаниям) входят в стоимость путевки (такие как: гидромассаж, массаж ручной, грязевые аппликации).

Так же предоставляются платно:

- Сауна;
- Фитопаротерапия;
- Лимфодренаж.

10.4. Туристско - экскурсионное обслуживание.

В соответствии с «Системой классификации гостиниц и других средств размещения» четырех- и пятизвездочные гостиницы должны предоставлять экскурсионные услуги и услуги гидов- переводчиков. Следует отметить, что в настоящее время не только крупные гостиницы, но и средние и малые оказывают экскурсионные услуги, особенно если находятся в городе, где есть достопримечательности.

Экскурсия может быть предложена непосредственно самой гостиницей с оплатой на месте. Часто через гостиницу экскурсионные услуги оказывают турфирмы, при заключении между ними соответствующего договора.

Предприятия, которые организуют экскурсии (туристическая фирма или гостиница) должны иметь в штате сотрудников квалифицированного гида - переводчика.

Если гиду необходимо проводить или встретить группу туристов, то в его обязанности входит: оказание помощи туристам в прохождении таможенного или пограничного контроля; информирование о таможенных правилах и ограничениях; о способах обмена валюты; о правилах фотографирования и видеосъемки на территории государства и др.

Далее по приезду в гостиницу гид оказывает помощь сотрудникам службы приема и размещения в расселении туристов.

Гид - переводчик при проведении экскурсии обязан иметь при себе лицензию на право заниматься экскурсоводческой деятельностью.

Санаторий «Анжерский» организывает экскурсии в местный городской музей и музей – заповедник области. Так же, для организации досуга отдыхающих, организованны выезды в областной театр, местный боулинг, кинотеатр.

10.5.Транспортное обслуживание.

Транспортные услуги - один из важных видов обслуживания в гостиницах.

К ним относятся:

- бронирование билетов,
- заказ такси,
- прокат автотранспорта.

Гостиницы, подключившиеся к глобальным сетям бронирования, имеют возможность внести в их банк данных информацию о самой гостинице, о видах номеров, их описание и цены.

Заказ такси. Гостиница предоставляет гостю возможность заказать такси двумя способами: в городской службе такси;

предоставляя собственные такси гостиницей.

При заказе такси в городской службе администратор гостиницы, принявший заказ, выписывает карточку, содержащую следующие сведения:

- Название гостиницы;
- № комнаты;
- Номер машины;
- Время;
- Место назначения.

Карточка выписывается администратором. Заполненная карточка передается водителю, т.к. гость может быть иностранцем. Оплата такси производится самим гостем водителю такси - в зависимости от маршрута поездки.

При наличии в гостинице собственной службы такси заказ гостя передается администратором непосредственно в службу. При этом также выписывается карточка, которая передается водителю.

Прокат машин. Процедура проката автомобилей проста: при условии, что возраст туриста не менее 21 года и не превышает 70 лет, достаточно предъявить паспорт и

водительское удостоверение работнику службы проката. К моменту заключения договора удостоверение должно быть действительно не менее 2-х лет.

Автобус это самый распространенный вид транспорта для туристов для:

- Трансфера гостей от вокзала/аэропорта
- Экскурсионных мероприятий
- Такси (различные выставки, выезд на природу и т.д.)

Если гостиница направлена на обслуживание гостей, путешествующих с целью туризм, в этом случае гостиницам выгоднее содержать свои автобусы, для экономии денежных средств, однако если одной из главных целей гостей в отеле это деловые поездки, то в таком случае гостиница не нуждается в «своих» автобусах.

В санатории «Анжерский» имеется свой микроавтобус.

Услуга трансфер (автовокзал, ж/д вокзал) предоставляется бесплатно отдыхающим, приобретающим путевки через ФСС (Фонд Социального Страхования), на основании заключенного договора в дни массового заезда и выезда.

Для других категорий отдыхающих трансфер предоставляется за отдельную плату, согласно внутренних тарифов.

11. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостя.

Даже если личные вещи не были сданы персоналу на хранение, и не было особого соглашения по этому поводу, отель все равно несет ответственность в случае их порчи. Об этом говорится в части 1 статьи 925 ГК РФ, где уточняется, что гостиница ответственна за утрату, недостачу или повреждение имущества клиента. При этом исключением являются деньги, валютные ценности, драгоценности и ценные бумаги.

Если гость обнаружил, что его вещи пропали или испорчены, для начала ему придется доказать, что они были в гостиничном номере или были переданы на хранение администратору. Если это предметы, которые хранились в чемодане или упаковке, понадобится доказать, что вещь там была. Для этого нужны квитанции, чеки или же свидетели. Должно быть хоть что-то или кто-то, доказывающее, что

вещь существовала и находилась в отеле. Если вещь не пропала, но испорчена, придется подтвердить, что ранее она была исправной.

При необходимости сохранить деньги, драгоценности, личные и отчетные документы отеля по проживанию и другие ценные вещи нужно сдать их на хранение администратору, заключив особый договор, или же поместить их в сейф в номере.

Сразу же при обнаружении испорченного имущества нужно заявить об этом администратору. В противном случае гостиница может уйти от ответственности. Такая задержка может помешать установить виновных в случившемся инциденте.

В случае если гостем доказана порча имущества сотрудниками гостиницы составляется акт о возмещении ущерба и порчи, личных вещей, в котором описывается вещь и ее повреждения, указываются члены комиссии осматривающие вещь. Членами комиссии и гостям ставятся подписи и дата.

12. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности в гостинице.

Принимая номер у съезжающего гостя, персонал гостиницы обязан:

- Принимая номер, горничная должна осмотреть его комплектацию – **в присутствии гостя.**
- Если при осмотре обнаруживается **пропажа чего-либо, либо порча имущества**, то горничная должна немедленно сигнализировать об этом дежурному или старшему администратору.
- Администратор, в свою очередь, **доводит до ведома гостя о выявленной проблеме** и, после составления соответствующего акта, предлагает гостю решить вопрос мирным путем – то есть возместить ущерб в полном объеме.
- Обнаружив **пропажу чего-либо из номера**, сотрудники гостиницы должны толерантно посоветовать постояльцу проверить багаж, вдруг гостиничная вещь нечаянно попала в его багаж. Акт составляется в 3-х экземплярах:
 - Материально ответственному лицу для списания с подотчета.
 - Бухгалтеру.
 - Гостю.

12.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

Акт о порче имущества – документ, в котором фиксируются повреждения, нанесенные товарно-материальным ценностям, принадлежащим предприятию. При этом преднамеренность или непреднамеренность действий, послуживших причиной порчи имущества, роли не играет – акт составляется вне зависимости от этих обстоятельств.

Акт составляет сформированная руководством сразу после обнаружения факта порчи комиссия. Состав комиссии произвольный, как правило, в нее включается бухгалтер, руководитель структурного подразделения, юрист. (Приложение 1.)

Акт составляется всегда, даже если проживающие согласны возместить ущерб. Если же они отрицают свою вину, следует обращаться в суд.

Ответственность за детей до 14 лет несут их родители.

13. Особенности обслуживания room-service.

Индивидуальное обслуживание в номере обеспечивается службой room-service, которая работает круглосуточно и входит в систему ресторанного обслуживания. У данной службы есть собственное помещение, штат и специальное оборудование.

В спектр услуг службы room-service прежде всего входит доставка напитков и блюд. В каждом номере есть специальное меню, в котором указан ассортимент блюд, предлагаемых на завтрак, обед и ужин. Меню либо составлено с учетом вкусов среднего постояльца и ограниченного времени приготовления, либо соответствует меню ресторана. Блюда могут заказываться из представленного меню круглосуточно, вне зависимости от официально установленного времени завтрака, обеда или ужина.

Для того чтобы меньше тревожить гостя, заказ (даже сложный, состоящий из нескольких блюд) доставляют сразу в полном объеме. Исключение делается, когда гость просит подать блюда в определенной последовательности.

Услуга заказа еды по системе room-service может быть оказана в рамках включенного в стоимость номера завтрака или являться дополнительной услугой, которая обычно оплачивается отдельно. Доставка заказов чаще всего бесплатная, а цены на блюда соответствуют ресторанным. Гость может оплатить покупку либо в номере, либо у администратора.

Помимо доставки напитков и блюд в номер к функциям службы room-service может относиться подготовка номеров к прибытию гостей категории VIP, а также проверка

мини-баров в номерах и пополнение их запасов по мере необходимости.

13.1. Правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков.

Организация работы по подготовке предметов сервировки, которые необходимы для выполнения заказа, проводится официантом при выполнении заказа в ресторане. Транспортировка предметов сервировки и заказанной продукции в номер гостиницы осуществляется официантами с использованием подноса или тележки.

Получая заказ на кухне, официант должен убедиться, что тарелки чистые (без следов пальцев), гарнир соответствует сделанному заказу. Все блюда, кроме блюд с декоративными деталями, должны быть накрыты чистыми крышками, бокалы с напитками - бумажными крышечками.

Основное блюдо официант ставит в центр стола, напитки располагает с правой стороны, напротив кончика ножа, чашку с блюдцем для горячих напитков ставит с правой стороны (положение ручки чашки должно соответствовать положению стрелки часов на 16.00). Термос всегда подается отполированным и располагается выше напитков.

Официант обязательно должен использовать Hot Box при доставке горячих блюд.

Этапы обслуживания гостей в номере:

- встать напротив дверного глазка. Постучаться в номер следует три раза, после чего достаточно громко и ясно сказать, что это Room Service;
- после того как гость откроет, обязательно обратиться к гостю по имени, узнать, можно ли войти в номер;
- спросить гостя, где можно сервировать стол или поднос. Расположить мебель удобно для гостя;
- снять крышки с бокалов и разлить напитки;
- предложить гостю достать горячее блюдо из Hot Box. Если гость попросил поставить все блюда на стол, то Hot Box следует унести из номера. Всегда следует уносить Hot Box, если в номере находятся дети;
- необходимо презентовать каждое блюдо, т. е. произносить его название, объяснять, какие основные компоненты входят в него, снимая при этом крышки с тарелок;
- закуски ставятся непосредственно перед гостем. Если гость заказывает горячую и холодную закуски, то необходимо спросить, с чего бы он хотел

начать;

- салат также ставится перед гостем. Если гость желает салат с основным блюдом, то салатную тарелку следует поставить слева от вилки;
- основное блюдо ставится перед гостем, тарелку следует повернуть к гостю той стороной, где располагается основной компонент блюда, на дальней половине находятся гарнир и овощи;
- попросить гостя подписать счет;
- объяснить гостю процедуру уборки посуды из номера;
- пожелать гостю приятного аппетита;
- поинтересоваться у гостя, желает ли он еще что-то;
- уходя, пожелать приятного дня.

13.2. Комплектация сервировочной тележки room-service.

Блюда в номер доставляются на специальной сервировочной тележке, столике или подносе. Верхняя часть сервировочной тележки – это столик с поднимающимися крыльями, благодаря которым на нем удобно расставлять еду. Сервировочные тележки могут быть оснащены нагреваемыми поверхностями, держателями бутылок, термоконтейнерами, специальными сервировочными блюдами с элементами охлаждения, мармитами. Все емкости, в которых доставляются продукты и напитки, накрывают специальными крышками.

Чтобы горячее блюдо доставить в номер гостя быстро и без потери качества, служба room-service располагает специальными термобоксами, работающими на аккумуляторах. В то время, как менеджер службы ожидает заказы, часть термобоксов подключают к сети и поддерживают в разогретом состоянии. Готовое блюдо помещают в термобокс, затем грузят на специальную подставку сервировочной тележки и везут заказчику. Стойку с тарелками вынимают из печи, ставят на тележку и накрывают специальным термочехлом.

Во время перевозки крылья тележки опущены. В номере гостя официант поднимает их, превращая тележку в удобный столик, на котором обычно и производится сервировка.

Для доставки напитков используются термосы различной вместимости, начиная от 100мл (для кофе эспрессо). Термос позволяет сохранять напиток горячим в течении трех часов. Есть термосы, которые обеспечивают доставку льда в номер.

Выбирая посуду для обслуживания в номерах, следует в первую очередь обращать внимание на ее ударопрочность, т.е. при ударе такая посуда раскалывается на

крупные безопасные части, без мелких острых осколков.

В рамках услуги room-service гостиница может предложить не только доставку готовых блюд в номер гостя, но и приготовление еды у него на глазах. Для этого можно использовать сервировочную тележку фламбе. Мясо, морепродукты, десерты обжариваются на специальной медной сковороде, а затем поджигаются с коньяком. Корпус фламбе является основой сковороды для приготовления блюда, а внутри корпуса расположена горелка с баллончиком газа.

Также для приготовления пищи в присутствии гостя используется фондю, которое представляет собой кастрюлю, имеющую вид широкой супницы со специальной крышкой с отверстиями для длинных вилок. Подогрев осуществляется свечой или спиртовкой.

13.3. Правила безопасности работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

Во время работы официант должен строго следовать правилам эксплуатации и соблюдать меры безопасности:

1. Во время приготовления блюд, тележка должна находиться на безопасном расстоянии от стола, равным ширине самой тележке
2. Во время зажигания горелки, официант должен стоять прямо, не наклоняться над сковородой, так как пламя может вспыхнуть неожиданно
3. После использования газовой горелки, ее необходимо разобрать и проверить
4. Газовые баллоны регулярно следует проверять на отсутствие утечки газа
5. Замену газовых баллонов никогда не производят вблизи от открытого огня
6. Вблизи тележки в специальном легко доступном месте должны находиться маленький ручной огнетушитель.

13.4. Различные подачи блюд и напитков в гостинице.

По желанию гостей официанты используют различные способы подачи блюд: "в обнос", с помощью приставного стола (тележки), "в стол".

Французский способ, его еще называют способом «в обнос», то есть перекаldывание заказного блюда на тарелку потребителя с помощью специальных

приборов.

Подача блюд в обнос применяется при каждодневном обычном обслуживании или, например, на банкете с общим обслуживанием. При этом способе обслуживания возможны следующие варианты:

1) официант порционирует пищу, перекладывая ее с блюда на тарелку посетителя; при этом вначале он берет основной продукт, перекладывает его на тарелку посетителя, затем перекладывает гарнир, размещает его за основным продуктом. Так подают большинство горячих и холодных блюд, состоящих из порционных кусков мяса, рыбы и гарниров, а также фаршированных изделий;

2) официант предлагает блюдо посетителю, который сам перекладывает его в свою тарелку.

В обоих случаях официант обслуживает слева.

Русский способ подачи блюд или «в стол».

Способ подачи в стол в большей степени использует элементы самообслуживания. Способ применяется при обслуживании семейных обедов, свадеб, новогодних вечеров и других. Блюда перекладывают гости сами, как правило, а официант только оказывает им помощь.

При данном способе все холодные и горячие блюда в порционной посуде устанавливаются непосредственно на обеденный стол, который предварительно сервируют соответствующими приборами. Под овальные блюда с горячим официант стелет хлопчатобумажную салфетку, а под круглые блюда ставит тарелку.

При подаче горячих блюд стол сервируют подогретыми мелкими тарелками.

Холодные закуски и блюда ставят на стол одновременно в начале банкета, а горячие последовательно.

Официант перед подачей очередного блюда убирает использованную посуду и приборы и вновь сервирует стол. Порционное блюдо ставят слева перед тарелкой посетителя. Соусы, гарниры в отдельной посуде ставят также перед тарелкой слева направо.

Горячие напитки (кофе и чай) подают соответственно в кофейниках и чайниках, а также в самоварах, напитки из буфета - в бутылках, графинах, кувшинах.

Английский метод обслуживания.

При использовании английского метода обслуживания обязательным является наличие приставного стола. На этом столе официант подготавливает блюда к подаче в непосредственной близости от посетителей. Приставной стол устанавливается так, чтобы посетители имели возможность наблюдать за действиями официанта.

В соответствии с правилами обслуживания официант, прежде всего, устанавливает на приставной стол (с правой стороны) гарниры. Затем ставит тарелки, которые монограммой или фирменным знаком предприятия должны быть повернуты к официанту. Блюдо с основным продуктом устанавливается в левой части приставного стола. Если в целях сохранения температуры оно закрыто крышкой, то ее следует снять. Затем официант подносит блюдо к столу для посетителей и, придерживая его сложенной салфеткой, показывает гостям.

Рациональное использование рабочей поверхности приставного стола ускоряет процесс обслуживания.

13.5. Уборка использованной посуды, составление счетов за обслуживание.

После обслуживания официант убирает все приборы, посуду, приводит в порядок стол. Иногда посуду или приборы, по просьбе гостей, возможно оставить в номере до следующего дня.

В книге учета посуды записывают номер, в котором оставлена посуда и его количество. При этом предупреждают горничную и дежурную по этажу.

Официанты второй смены, проверяя перед началом работы наличие переданной посуды, приборов и столового белья, должны уточнить количество оставленного в номере. В процессе работы использованную посуду забирают из номера и отмечают в журнале учета, что она возвращена.

Оплата доставленной в номер еды может осуществляться двумя путями:

Официанту в тот момент, когда он подает заказ. Для этого у работника службы рум-сервиса должен находиться подготовленный заранее счет. Один его экземпляр официант вручит гостю, а два других заберет с собой, что позволит ему составить последующую отчетность.

В момент выселения гостя. Нередко постояльцы просят внести сумму за оказанные услуги в их общий счет.

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

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.

Расчет и выписка уезжающих гостей производятся у стойки гостиничной кассы. В кассе начисляют все расходы гостя на его счет. В кассу из службы бронирования поступают сведения о том, как будет происходить оплата (ваучер, наличные, кредитная карточка)

На карточке-счете гостя фиксируются все счета, выставяемые ему за пользование различными услугами гостиницы за время пребывания гостя в отеле. На основе этих данных при выписке гостю предъявляют к оплате счет, обычно включающий плату за проживание, завтрак (если он не включен), питание в ресторане (если не оплачено на месте), телефон, кабельное телевидение (платные каналы), дополнительные услуги.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа, суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выписке недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле. Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю.

Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

14. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

Обслуживающий персонал гостиницы должен знать, как вести себя в экстремальных ситуациях. К экстремальным ситуациям относятся: пожары, землетрясения, наводнение, ураганы, смерчи и т.д., если они касаются гостиницы. Также персоналу следует учитывать разработку мероприятий по поведению в медицинских несчастных случаях. Мероприятия для экстремальных ситуаций должны регулярно прорабатываться в любой непредвиденной ситуации. Члены персонала, которые действуют в таких ситуациях быстро, и умело, могут помочь предотвратить панику и избежать ущерба, повреждений и жертв.

Дежурный администратор должен возглавить командный центр в случае непредвиденных обстоятельств, вызывая работников внутренней охраны, местную милицию, пожарную охрану, как определено администрацией. Некоторые гостиницы устанавливают специальный широкого действия телефонный номер для гостей и персонала, который используется, в таких экстремальных ситуациях. Этот номер управляется оператором и возможно использовать его также в целях безопасности, для немедленной связи между работниками в случае выполнения их обязанностей в экстремальных ситуациях.

В санатории «Анжерский» разработаны и утверждены инструкции действия работников при пожаре в ГК, действия работников в экстремальных ситуациях, в т.ч. при угрозе террористического акта.

Своевременно проводится инструктаж сотрудников с внесением данных в реестры ознакомления сотрудников. Регулярно проводятся «учебные тревоги» с эвакуацией отдыхающих (поэтажно). На всех этажах ГК, а так же во всех подразделениях действует система пожарной сигнализации с голосовым оповещением.

15. Правила обращения с магнитными ключами, установленными в гостинице.

Электронная запирающая система заменяет механические замки. Эта системой управляют через главную консоль контроля в администраторской, соединенной с дверью каждого номера. Единственным действующим ключом от номера является ключ-карта, который выдается гостю.

Электронными запирающими системами управляют как отдельными единицами. Каждая дверь имеет свой собственный микропроцессор, содержащий заранее

установленную последовательность кодов. Главная консоль содержит запись всех кодов, соответствующих каждой двери. При регистрации дежурный администратор кодирует ключ-карту кодом согласно назначенного гостю номера. Консоль и каждый микропроцессор должны соответствовать коду в той последовательности, которая используется. Большинство электронных запирающих систем обеспечивают несколько четких уровней безопасности параллельно с уровнями безопасности ключей в традиционных системах. Системы могут иметь различные другие безопасные и удобные для гостей качества, как например сигнал «Прошу не беспокоить». Новейшие формы электронных запирающих систем не требуют ключей или карт вовсе; гости устанавливают на запирающем механизме путем программирования свой собственный четырехзначный код. Централизованные электронные запирающие системы предоставляют дополнительную возможность обеспечить безопасность. Многие из этих систем следят за ключами или карточками, открывающими каждую дверь, по датам или по времени.

В санатории «Анжерский» действуют обычные механические замки. Но за ключами всегда следят администраторы, горничные. На ресепшн ежедневно заполняется тетрадь выдачи ключей сотрудникам, где указывается помещение от которого выдан ключ, ФИО сотрудника, пользующегося ключом, время выдачи и сдачи, личная подпись. От всех помещений на ресепшн хранятся запасные ключи.

16. Правила организации хранения ценностей проживающих. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.

В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 17 утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года № 490 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя.

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности гостей являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей информируют о возможности хранения багажа в камере хранения, а особо ценных вещей — в депозитных ячейках или в индивидуальных сейфах.

Камера хранения - возможность хранения багажа в безопасном месте — одно из основных требований к уровню обслуживания гостиницы.

При приеме вещей проживающих на хранение администратор (или иное ответственное лицо) фиксирует основные данные: фамилию гостя; номер комнаты; количество мест багажа; срок хранения багажа, и выдает соответствующий багажный жетон (талон приема багажа).

Хранение багажа может быть бесплатным или с оплатой по тарифу. Как правило, хранение ручного багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более двух мест бесплатное. Хранение вещей больших габаритов производится за плату. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона.

В случае потери багажного жетона необходимо соблюсти определенные формальности: сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения, а также службу безопасности отеля; попросить гостя подробно описать содержимое багажа, назвать сроки его предыдущего или текущего пребывания в отеле; сделать копию документа, удостоверяющего личность клиента.

Багаж выдается гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем.

Депозитные ячейки (сейфы) — один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении — сейфовой комнате зоны службы приема и размещения отеля. Принцип работы депозитного сейфа заключается в наличии двух ключей, один из которых находится у администратора, другой выдается клиенту. Открыть ячейку возможно только при наличии обоих ключей, т. е. в присутствии гостя и сотрудника отеля. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести соответствующую документацию.

Часто встречается следующий порядок. Обслуживание клиентов сейфовой комнаты вменено в обязанность старшего администратора (начальника смены) службы приема и размещения. Он ответственен за все мастер-ключи депозитных ячеек, каждый ключ хранится в сейфе в опечатанном пенале. Ключи от незанятых депозитных ячеек также должны находиться в сверхнадежном месте. Часто для их хранения отводят одну из ячеек сейфовой комнаты (служебную ячейку). При этом саму коробку с ключами от свободных депозитных ячеек также опечатывают.

При пользовании депозитной ячейкой, как правило, берется залог за ключ.

Каждое посещение сейфовой комнаты клиентом необходимо фиксировать в регистрационном бланке (дата, время). Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии депозитной ячейки все ценности находятся в сохранности.

При завершающем посещении клиентом сейфовой комнаты старший администратор должен убедиться в том, что все ценности извлечены гостем из депозитной ячейки и находятся в полной сохранности. Для подтверждения того, что гость не имеет никаких претензий, требуется его подпись в регистрационном бланке. Затем возвращается гостю залог за ключ (если залог был взят в начале обслуживания).

Далее необходимо положить полученный от клиента ключ на прежнее место, т. е. в коробку с ключами от свободных ячеек. Опечатать коробку с ключами и опять поместить ее в служебную депозитную ячейку вместе с папкой, содержащей регистрационные бланки, закрыть дверцу.

В целях безопасности сейфовая комната должна контролироваться видеокамерами. Помимо этого она должна быть оборудована охранной сигнализацией, которая выведена на стойку службы приема и размещения.

Индивидуальные электронные сейфы в гостевых комнатах имеют ряд преимуществ перед депозитными ячейками: депозитные ячейки обычно слишком малы для таких вещей, как фотоаппараты, ноутбуки и т. д.; нет необходимости брать депозит (залог) за ключ, как при использовании депозитной ячейки, соблюдать ряд формальностей и оформлять необходимые документы;

индивидуальные электронные сейфы позволяют гостям самим хранить свои ценности; не ждать в очереди, чтобы сдать или получить ценности в час пик. Электронный сейф в номере доступен гостю 24 часа в сутки; отсутствие ключа повышает безопасность. Гости используют собственный код, который могут менять в любое время.

Несмотря на наличие электроники, сейфами легко пользоваться. Гость набирает свой собственный код, закрывает дверцу и нажимает кнопку «заккрыть». В случае если гость забыл свой код, уполномоченный сотрудник гостиницы может открыть сейф электронным сервисным устройством. Если и сотрудник не в состоянии открыть сейф, он связывается по «горячей телефонной линии» с сервисной службой фирмы-поставщика и выясняет, как открыть конкретный сейф.

Если кто-либо попытался подобрать код и ввел его несколько раз неправильно, то сейф блокируется на 30 минут. В этом случае сейф можно открыть также только с помощью сервисного устройства.

Такие функции индивидуальных электронных сейфов помогают защитить не только ценности гостей, но и персонал гостиницы от порой необоснованных обвинений в кражах.

В санатории «Анжерский» гостям предлагается багажное отделение бесплатно, с соблюдением всех мер безопасности хранения. А так же сейфовые ячейки на ресепшн (услуга платная).

17. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы. Акты на списание инвентаря и оборудования.

Для проведения инвентаризации руководитель предприятия издает приказ по форме №ИНВ-22.

Для проведения инвентаризаций в организации создаются инвентаризационные комиссии.

Порядок проведения инвентаризаций включает в себя график проведения плановых и внеплановых инвентаризаций (в том числе обязательных) в отчетном году, даты их проведения, перечень имущества и обязательств, проверяемых при каждой инвентаризации.

Плановые инвентаризации проводятся в заранее установленные сроки, внеплановые (внезапные) инвентаризации проводятся неожиданно для материально ответственного лица.

Основными целями инвентаризации являются:

- выявление фактического наличия имущества (как собственного, так и не принадлежащего организации, но числящегося в бухгалтерском учете) в целях обеспечения его сохранности; а также выявление неучтенных объектов;
- определение фактического количества материально-производственных ресурсов, использованных в процессе производства;
- сопоставление фактически полученных данных о наличии имущества с данными аналитического и синтетического учета (выявление излишков и недостач);

- проверка полноты и правильности отражения в учете оценки имущества и обязательств, а также возможность оценки товарно-материальных ресурсов с учетом их рыночной стоимости и фактического физического состояния.

- проверка соблюдения правил содержания и эксплуатации основных средств, использования нематериальных активов, а также правил и условий хранения товарно-материальных ценностей, ценных бумаг, денежных средств.

Инвентаризация может проводиться как в целом по организации, так и по ее структурным подразделениям.

Регулирование выявленных расхождений производится следующим образом:

- основные средства, материально-производственные запасы, денежные средства и другое имущество, оказавшиеся в излишке, подлежат оприходованию по рыночной стоимости на дату проведения инвентаризации;

-недостача и порча имущества в пределах норм, списывается по распоряжению руководителя организации соответственно на издержки производства и обращения (расходы), а сверх норм - на виновных лиц.

Акт на списание инвентаря и хозяйственных принадлежностей предназначен для оформления списания мелкого инвентаря и других хозяйственных принадлежностей при полной или частичной их ликвидации вследствие износа и утраты ими потребительных свойств либо по истечении установленных сроков службы и нецелесообразности (экономической, физической и т.п.) их дальнейшего использования.

Этот же документ служит основанием для оприходования полученных при ликвидации инвентаря и хозяйственных принадлежностей возвратных отходов или предметов для утилизации

Акт составляет комиссия на каждый случай пришедших в негодность производственного и хозяйственного инвентаря и других хозяйственных принадлежностей по соответствующим местам их эксплуатации.

В санатории «Анжерский» плановая инвентаризация проводится 2 раза в год. (Приложение 3)

Инвентарь и оборудование пришедшие в негодность списываются актами каждый квартал.

Заключение.

Практика является важнейшей частью учебного процесса. Основной целью является изучение и ознакомление с нормативными документами, а также с процессами организации обслуживания гостей во время их проживания в гостинице.

В период прохождения практики, мною были закреплены полученные знания, пройденные по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и приобретены профессиональные умения:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

Опираясь на теоретические знания, полученные по профессиональному модулю ПМ.03, можно сказать, что работа в гостинице санатория «Анжерский» организована правильно. Здесь осуществляется постоянная работа по улучшению качества предоставления услуг, осуществляется постоянный контроль качества выполнения услуг. Но, в тоже время, есть к чему стремиться. В гостинице санатория нет услуги room-service, отдыхающие гости питаются в столовой и пользуются услугами кафе-бара. Но питание в номер предоставляется отдыхающим, которые плохо себя чувствуют. Оказывая услуги стирки гостям, не заполняется бланк-заказ на стирку, по причине его отсутствия. В гостинице санатория ведется запись в тетради «Оказание услуг прачечной», где гость ставит свою подпись сдавая свои вещи в стирку и забирая их.

Список использованной литературы:

Потапова И.И. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», учебник, 2005г.

Гаврилова А.Е. «Деятельность административно- хозяйственной службы», Москва 2012г.

Кусков А.С. Гостиничное дело: Дашков и Ко; Москва; 2008

Сорокина А.А. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», учебное пособие, 2006г.

www.studopedia.ru

Приложение 1

Утверждена

Приказом Министерства финансов

Российской Федерации

от 13 декабря 1993 г. N 121

Форма N 9-Г

АКТ О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ

МАУ «Санаторий «Анжерский»

АКТ N -----

о порче имущества гостиницы

от " __ " _____ 20__ г.

Обнаружено следующее: _____

(Фамилия, имя, отчество)

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы:

Организация _____	Форма по ОКУД	КОД
Структурное подразделение _____	по ОКПО	0317001
Основание для проведения инвентаризации: приказ, постановление, распоряжение (ненужное зачеркнуть)	Вид деятельности	
_____	Номер	
_____	Дата	
_____	Дата начала инвентаризации	
_____	Дата окончания инвентаризации	
_____	Вид операции	

Номер докумен-та	Дата составления

ИНВЕНТАРИЗАЦИОННАЯ ОПИСЬ основных средств

Основные средства _____

находящиеся _____
(в собственности организации, на ответственном хранении, в т. ч. арендованные)

Местонахождение _____

Арендодатель* _____

РАСПИСКА

К началу проведения инвентаризации все расходные и приходные документы на основные средства сданы в бухгалтерию и все основные средства, поступившие на мою (нашу) ответственность, оприходованы, а выбывшие списаны в расход.

Лицо(а), ответственное(ые) за сохранность основных средств:

_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)

* Заполняется по основным средствам, полученным по договору аренды

ИТОГО по описи:

а) количество порядковых номеров _____
(прописью)б) общее количество единиц фактически _____
(прописью)в) на сумму фактически _____
(прописью)

_____ руб. _____ коп.

Все подсчеты итогов по строкам, страницам и в целом по инвентаризационной описи основных средств проверены.

Председатель комиссии _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)Члены комиссии _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)_____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)_____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Все основные средства, поименованные в настоящей Инвентаризационной описи с № _____ по № _____, комиссией проверены в натуре в моем (нашем) присутствии и внесены в опись, в связи с чем претензий к инвентаризационной комиссии не имею (не имеем). Основные средства, перечисленные в описи, находятся на моем (нашем) ответственном хранении.

Лицо(а), ответственное(ые) за сохранность основных средств:

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)_____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)_____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

« _____ » _____ 200__ г.

Указанные в настоящей описи данные и расчеты проверил

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

« _____ » _____ 200__ г.

_____Артемова Е.А.

(подпись, инициалы)