

Правительство Санкт-Петербурга

Комитет по образованию

СПБ ГБ ПОУ «РОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТРАДИЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ»

ОТЧЕТ

ОБ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 03 «Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы**

обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

**специальность среднего профессионального образования 43.02.14 «Гостиничное
дело»**

(по программе базовой подготовки)

Сроки прохождения практики

2 курс 4 семестр – 72 часа

Руководитель **Воронкова И.А.** Преподаватель

высшей категории Сулова О.И.

Выполнил(а) студент(ка) группы № 1-219ГД

Яценко Д.П.

Санкт-Петербург 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
-----------------------	---

ЧАСТЬ 1 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ГОСТИНИЦЕ	
1.1 Общие сведения о гостинице	4

1.2 Перечень основных и дополнительных услуг гостиницы	4
---	---

1.3 Описание номерного фонда	5
---	---

ЧАСТЬ 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА	8
---	---

2.1 Организационная структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	8
---	---

2.2 Особенности организации деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (индивидуальное задание)	8
---	---

ЧАСТЬ 3 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ	10
---	----

ПРОБЛЕМНЫЕ СИТУАЦИИ:	11
-----------------------------------	----

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	12
-------------------------	----

ПРИЛОЖЕНИЯ	13
-------------------------	----

ВВЕДЕНИЕ

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» проходила в гостинице «Olympia Garden Hotel» в службе Housekeeping.

Сроки проведения практики – с 08 по 22 июня 2023 года. Цель учебной практики - овладение профессиональными умениями. В процессе прохождения практики необходимо было:

1. Уметь:

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы,
- рассчитывать нормативы работы горничных,
- применять информационные технологий в деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда,
- решать проблемные ситуации в деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. Знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы,
- сервисные стандарты Housekeeping,

- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей,

- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.

За период практики удалось изучить необходимую информацию, выполнить порученные виды работ и отразить полученные сведения в отчете.

ЧАСТЬ 1 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ГОСТИНИЦЕ 1.1 Общие сведения о гостинице

Отель «Olympia Garden» принадлежит компании «Wone Hotels». Под управлением «Wone Hotels» сейчас находится сеть отелей, ранее принадлежащих финскому бренду Sokos. Все три отеля приобретены российскими инвесторами - Александром Ермаковым и Юрием Шумаковым, владельцами ряда российских активов в сфере IT. 4-х звездочный отель расположен в саду Олимпия рядом с Московским проспектом, в экологически чистом районе. Недалеко от отеля Измайловский сад, Польский сад, Троицкая площадь, Юсуповский Сад, Пионерская площадь, а также много кафе, ресторанов, магазинов. До центральной части города и главных достопримечательностей Санкт-Петербурга от гостиницы «Olympia Garden» можно добраться за 10–15 минут на транспорте. Удобно доехать до аэропорта и Финляндского вокзала. Ближайшая станция метро — Технологический институт, до которой от гостиницы 5–7 минут пешком.

1.2 Перечень основных и дополнительных услуг гостиницы

Отель предоставляет следующий список основных и дополнительных услуг.

К основным услугам в «Olympia Garden» относится:

- 348 комфортных номеров;
- завтрак в ресторане;

К дополнительным услугам в отеле относится:

- услуги прачечной;
- услуга консьержа;

-услуги СПА(хамам и русская баня);

-Фитнес зал.

1.3 Описание номерного фонда

Номерной фонд отеля составляет 348 номеров, которые делятся на следующие категории:

Standard King

В номер входит: кровать «King size», два вида подушек разного размера и наполнения (по запросу – антиаллергенные подушки и одеяла), мягкие тапочки, банные принадлежности (включая косметический набор и шапочку для душа), гладильная доска и утюг, швейный набор, персональный сейф, чайная станция, мини-холодильник (по запросу – мини-бар), две ежедневно обновляемые бутылки минеральной воды.

Standard Twin.

В номер входят: две односпальные кровати, два вида подушек разного размера и наполнения (по запросу – антиаллергенные одеяла и подушки), мягкие тапочки, банные принадлежности (включая косметический набор и шапочку для душа), чайная станция, гладильная доска и утюг, швейный набор, персональный сейф, мини-холодильник (по запросу – мини-бар), две ежедневно обновляемые бутылки минеральной воды.

Superior King.

В номер входят: Кровать «King size», два вида подушек разного размера и наполнения (по запросу – антиаллергенные подушки и одеяла), мягкие махровые халаты и тапочки, банные принадлежности (включая

дополнительный косметический набор и шапочку для душа), гладильная доска и утюг, швейный набор, персональный сейф, чайная станция с запасом чая, кофе и горячего шоколада, мини-холодильник (по запросу – мини-бар), две ежедневно обновляемые бутылки минеральной воды.

Superior Twin.

В номер входят: две односпальные кровати два вида подушек разного размера и наполнения (по запросу – антиаллергенные подушки и одеяла), мягкие махровые халаты и тапочки, банные принадлежности (включая дополнительный косметический набор и шапочку для душа), гладильная доска и утюг, швейный набор, персональный сейф, чайная станция с запасом чая, кофе и горячего шоколада, мини-холодильник (по запросу – мини-бар), две ежедневно обновляемые бутылки минеральной воды.

Junior Suite.

В номер входят: кофемашина Hausbrandt Guzzini, кровать «King size», два вида подушек разного размера и наполнения (по запросу – антиаллергенные подушки и одеяла), комфортное рабочее пространство, мягкие махровые халаты и тапочки, банные принадлежности (включая косметический набор, шапочку для душа, наборы для чистки зубов и бритья), чайную станцию с запасом чая, кофе и горячего шоколада, мини-холодильник (по запросу – мини-бар), две ежедневно обновляемые бутылки минеральной воды, гладильную доску, швейный набор, персональный сейф.

Suite.

В номер входят: кровать «King size», капсульная кофемашина Hausbrandt Guzzini, два вида подушек разного размера и наполнения (по запросу – антиаллергенные подушки и одеяла), комфортное рабочее

пространство, мягкие махровые халаты и тапочки, банные принадлежности (включая дополнительный косметический набор, шапочку для душа, наборы для чистки зубов и бритья), чайную станцию запасом чая, кофе и горячего шоколада, мини-холодильник (по запросу – мини-бар), две ежедневно обновляемые бутылки минеральной воды, гладильную доску, швейный набор, персональный сейф. При необходимости в номере может быть установлена дополнительная кровать.

ЧАСТЬ 2 АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

2.1 Организационная структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Организационная структура службы Housekeeping гостиницы «Olympia Garden Hotel» выглядит следующим образом.

Менеджер > Старший супервайзер > Супервайзер > Техник > Горничные, уборщица общественных зон, сотрудник униформы, хаузмен.

2.2 Особенности организации деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (индивидуальное задание)

Организация обслуживания в гостиницах, ориентированных на гостей, прибывающих с деловыми целями.

- Оборудование номерного фонда.
- телевизор и спутниковое ТВ
- Wi-Fi
- телефон
- мини-бар
- электрочайник
- минимальный набор посуды (стаканы, тарелки)
- настольная лампа, светильники, бра
- фен и тд.

Рис 1. помещение для проведения конференции:



ЧАСТЬ 3 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

1. Ознакомился с гостиницей, номерным фондом, функциями сотрудников НК, оборудованием, локальными регламентирующими документами.

2. Организовывал рабочие места сотрудников НК. Подготавливался к работе по выполнению обязанностей горничной. Комплектовал тележку горничной.

3. Организовывал выполнение уборочных работ в номерах (жилые и выездные номера), перевод гостя из одного номера в другой.

4. Освоил способы застила кроватей, определения дефектов

постельного белья. Информировал о готовности номеров к заселению.

5. Пополнял продукцию мини-бара в номерах. Обеспечивал гостей санитарно-гигиеническими принадлежностями в зависимости от статуса номера.

6. Работал с забытыми гостями вещами.

7. Проверял наличие и состояние гостиничного оборудования. Оформлял заявки на ремонт. Оформлял акты порчи и утери имущества гостиницы по вине гостя.

10. Выполнял работы в прачечной по приему, сортировке, стирке, глажению гостиничного белья.

ПРОБЛЕМНЫЕ СИТУАЦИИ:

- 1) Я столкнулась с мужчиной в нетрезвом состоянии, который во время уборки при госте начал ко мне приставать, моя горничная во время этого была в соседнем номере и, к счастью, она пришла в нужный момент, так мы и вышли из этой ситуации.
- 2) Вторая ситуация заключалась в том, что мужчина при выезде забыл открыть сейф в номере, из этой ситуации мы вышли, вызвав охранника в номер, в этом сейфе ничего не оказалось, он захлопнул этот сейф по случайности.

Вывод: за период практики я приобрела бесценный опыт, научилась много новому, узнала интересные подробности об отеле, приобрела много социальных навыков.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Служба эксплуатации номерного фонда предоставляет основные услуги гостиницы, а именно: **обеспечивает комфорт проживания, сохранность жизни, здоровья, имущества проживающих и имущества гостиницы.** Важнейшей функцией службы является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Рис 2. Standard King



Рис 3. Standard Twin



Рис 4. Luxe

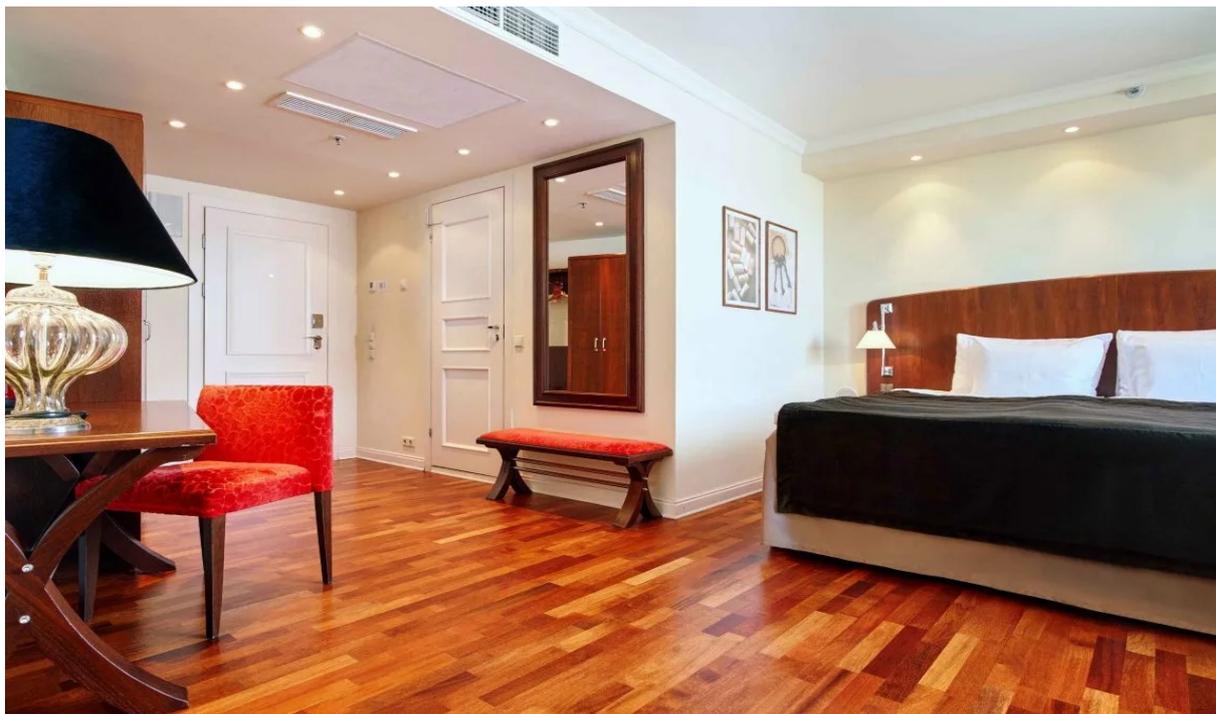


Рис 5. Junior Suite.

Рис 6. Комплектация тележки

