

Частное профессиональное образовательное учреждение
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Производственная практика (преддипломная)

(указать вид практики)

(индекс и наименование профессионального модуля)

Отель «Greenwich Park» ИП Нови Дмитрий Борисович

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

С « 20 » апреля 2023 года по « 17 » мая 2023 года

(период прохождения практики)

Студента (ки)

Руденко Никиты Юрьевича

(ф.и.о. полностью в родительном падеже)

группы

909-1101-5

(номер группы)

« ____ » _____ 20__ г.

Руководитель

(ф.и.о. полностью)

« ____ » _____ 20__ г.

Оценка

(подпись руководителя (без расшифровки))

Пермь 2023

Содержание

Введение	3
1. Характеристика деятельности Отеля «Greenwich Park»	5
2. Анализ продаж предприятия	9
3. Выполнение индивидуального задания	14
4. Задания, подтверждающие освоение профессиональных компетенций	21
Заключение	29
Список использованных источников	30

Введение

В период с 20 апреля по 17 мая 2023 года мною была пройдена производственная (преддипломная) практика в гостинице «Гринвич парк отель».

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах.

Гостиничное хозяйство – гостиницы и иные средства размещения, действующие в пределах туристского рынка, создающие и реализующие услуги размещения, а также предоставляющие по желанию клиентов комплекс дополнительных платных услуг и товаров.

Объектом исследования является «Гринвич парк отель».

Целью производственной практики (преддипломной) в рамках требований ФГОС СПО является: углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к дипломной работе в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачи практики:

1) приобретение более глубоких профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач установленных образовательным стандартом по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

2) сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для подготовки и написания дипломной работы.

Прохождение преддипломной практики предполагает три этапа:

первый – составление характеристики деятельности предприятия, анализа финансового состояния в соответствии с общими задачами производственной практики

(преддипломной); второй – выполнение индивидуального задания;
третий – выполнение задания, подтверждающего освоение
профессиональных
компетенций.

1. Характеристика деятельности Отеля «Greenwich Park»

Современный четырех звездочный отель Greenwich Park расположен в городе Таганрог, на берегу Азовского моря.

Руководителем «Гринвича Парк Отель» является ИП Нови Дмитрий Борисович, руководство осуществляется совместно с учредителем ООО «ЮСП». Основным видом деятельности отеля является: деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания

Гринвич Парк Отель имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Гринвич Парк Отель в лице ИП Нови Д.Б может иметь гражданские права и нести гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, если это не противоречит предмету и целям деятельности, определенно ограниченным уставом общества.

Гостиничный сервис как любой вид предпринимательской деятельности регламентируется нормативно-правовыми актами, в частности различными видами стандартов

В своей деятельности Гринвич Парк Отель руководствуется следующими законодательными актами:

- Гражданский кодекс РФ;
- Налоговый Кодекс;
- закон РФ «О защите прав потребителя»;
- закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- Правила предоставления коммунальных услуг в РФ;
- ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.

Организационная структура является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника.

Организационная структура гостиницы «Гринвич парк отель» имеет линейный характер и может быть представлена в виде следующей схемы (рисунок 1).

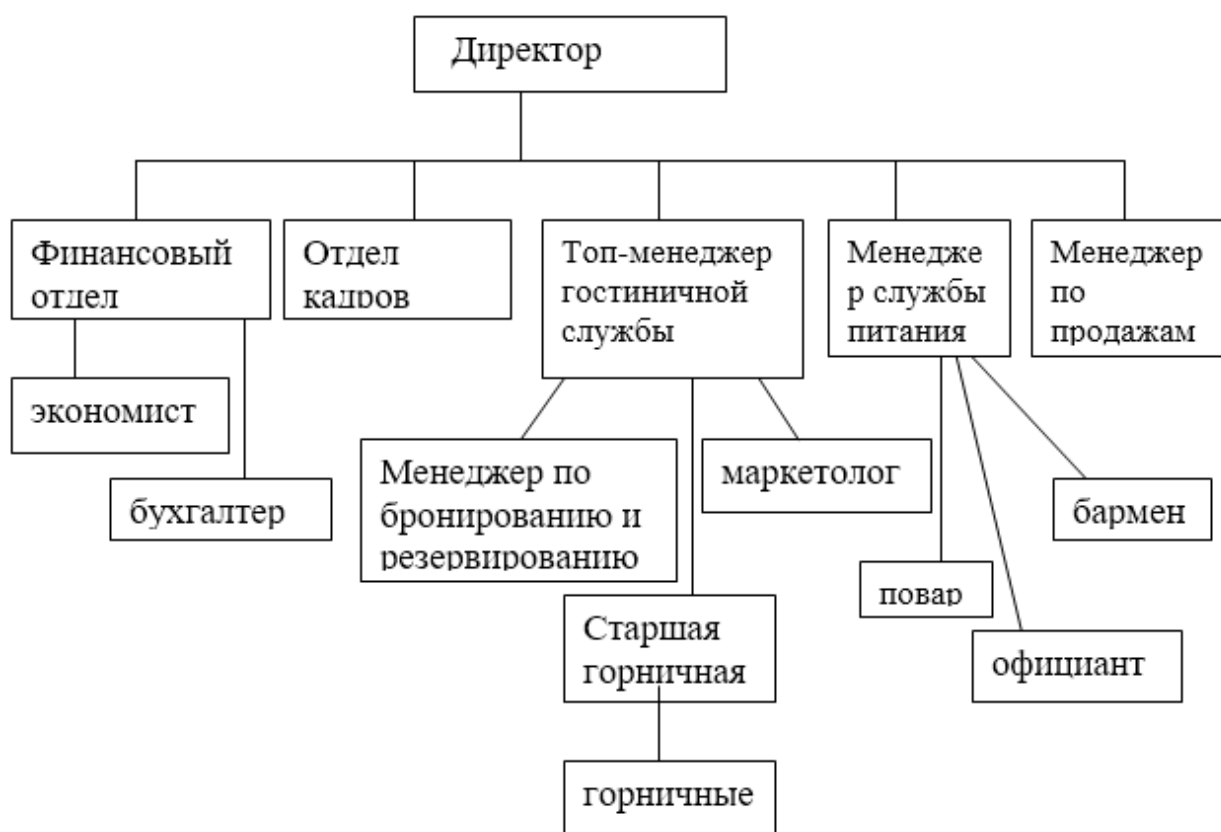


Рис. 1. Организационная структура гостиницы «Гринвич парк отель»

Анализ организационной структуры показывает, что непосредственный контроль деятельности предприятия осуществляется на уровне директора, маркетинговый отдел, непосредственно ориентированный на процесс совершенствования деятельности компании входит в состав административной службы гостиницы.

Исполнительным органом «Гринвича Парк Отель» является Директор. Директор решает все вопросы деятельности предприятия. Директор принимает на работу персонал и утверждает штатное расписание. Гринвича Парк Отель в лице ИП Нови Д.Б самостоятельно определяет структуру и штат, систему и фонд оплаты труда, выплату премиальных и вознаграждений

персоналу, распорядок рабочего дня, сменность работы, предоставление выходных дней, отпусков и их протяженность.

Прием на работу осуществляется по индивидуальным трудовым договорам, контрактным соглашениям. Деятельность работы персонала регулируется действующим трудовым и гражданским законодательством РФ, условиями договоров, соглашений и контрактов. Должностные инструкции работников утверждаются Директор предприятия. Трудовые споры рассматриваются согласно законодательных норм.

1. Финансовая служба.

Решает вопросы финансового обеспечения гостей, получает отчеты от кассиров с каждой торговой точки, включая службу питания, спа-центр и состав дополнительной службы. Финансовая служба ведет единый финансовый учет предприятия.

2. Служба приема и размещения.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление гостя, старший администратор в процесс общения с гостями, должен обсуждать такие вопросы:

- цены за номер;
- сроки размещения;
- порядок оплаты.

Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостя.

3. Служба гостиничного хозяйства.

Служба занимается решением вопросов связанных с бронированием и размещением по номерам туристов, а так же отправка их домой. Обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта жилых помещений, занимается оказанием бытовых услуг.

4. Служба питания.

Служба включает в себя ресторан, бар, подразделения по обслуживанию банкетов, а так же пищеблок. Обеспечивает гостей услугами питания.

Руководитель службы питания, Шеф-повар, составляет меню. Обеспечивает доставку необходимых продуктов по участкам обслуживающий персонал. Каждый отдел в службе имеет своего руководителя. Обслуживание гостей осуществляется согласно меню, барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают от официантов ресторана. Повар готовит блюдо, а руководитель контролирует качество и цену конкретного продукта.

5. Служба безопасности.

Выполняет функцию поддержания порядка и безопасности в гостинице. При этом в гостинице выполняют эти обязанности сторонняя организация.

Состав службы: менеджер по охране, охранники.

6. Отдел маркетинга.

Формирует и стимулирует спрос. Обеспечивает обоснованность принимаемых управленческих решений. Расширение объема продаж, рыночной доли и прибыли.

Таким образом, гостиница «Гринвич парк отель», имея выгодное месторасположение и развитую инфраструктуру, ориентируется на целевого потребителя с достаточно высоким уровнем дохода, прибывшего в столицу по делам или для отдыха. Особое направление в деятельности гостиницы составляет сервисное обслуживание постоянных корпоративных клиентов, приезжающих из-за рубежа или других регионов и останавливающихся в «Гринвич парк отель» для проведения деловых переговоров.

2. Анализ продаж предприятия

Номерной фонд представляет собой количество номеров в гостинице, которые могут быть заселены одновременно. Емкость номерного фонда учитывает количество кроватей, установленных в номерном фонде.

Проведем характеристику наиболее популярных номеров в «Гринвич парк отель» и общую загрузку номерного фонда. Рассчитаем коэффициент загрузки номерного фонда отеля по формуле:

$$K = (Q/Q1 * T) * 100 \%, \text{ где}$$

Q - общее количество реализованных номеров (койко - мест);

Q1 - число номеров (койко - мест), предложенных к продаже;

T - количество дней в отчетном периоде, за который рассчитывается показатель.

Данные загрузки по категориям номеров приведу в таблице 1.

Таблица 1- Загрузка номерного фонда по типам номеров

Категория номеров	Идеальная загрузка в год		2020 г.		2021 г.		2022 г.	
	Всего номеров, шт.	% загрузки	Факт. загрузка	% загрузки	Факт. загрузка	% загрузки	Факт. загрузка	% загрузки
Двухместный стандарт	1095	100	16	0,21	254	13,88	356	22,47
Двухместных «Классический»	1460	100	428	4,89	1426	16,23	2894	35,54
Двухместный «Эконом»	1095	100	20	2,74	138	18,85	248	45,48
Двухместный «Комфорт»	3650	100	234	6,41	989	27,2	1916	60,58
Всего	7300	100	698	9,56	2807	38,45	5414	58,7

Из таблицы 1 хорошо видно, что загрузка номеров наиболее успешной была в 2022 году. В сравнении с 2021 годом загрузка номеров увеличилась в практически 1,5 раза.

Так же из таблицы видно, что наибольшей популярностью среди гостей имеют номера категории «двухместный классический».

Таблица 2 – анализ ассортимента платных дополнительных услуг

Наименование услуги	Аналитическая информация		
	Стоимость, руб.	Качество предоставления, балл)*	Востребованность за период прохождения практики, раз
Стоимость аренды конференц-зала	1100 руб. в час.	4	1
Стоимость аренды переговорных комнат до 8 человек	6500 рублей в день	5	2
Стоимость аренды оборудования	1500 руб. в день	5	4
Флип-чарт + маркеры	400 рублей	5	3
Кофе-брейк Бизнес-ланч	от 200 рублей от 300 рублей	5	5
Фуршет	от 750 рублей на персону (включая алкоголь)	5	5

В гостинице «Гринвич парк отель» повышение качества предлагаемых услуг является неотъемлемой частью организации производственно-хозяйственной деятельности. В основе производства - использование современных технологий, совершенствование уровня профессионализма сотрудников средствами материальной и нематериальной мотивации, постоянное расширение спектра предоставляемых дополнительных услуг, среди которых:

1. 24-часовая служба безопасности;
2. видеочамера на входе в здание, видеонаблюдение в прихожих, дымовая пожарная сигнализация в общественных местах;

3. парковка (наземная и подземный гараж);
4. Wi-Fi и кабельное телевидение в отеле;
5. услуги консьержа, швейцара и горничной;
6. банкомат, банковский сейф на стойке поселения, туристический информационный стол, обмен валюты;
7. машина для ухода за обувью, химчистка / глажка (за дополнительную плату); домашние животные разрешены (за дополнительную плату);
8. сервис для инвалидов;
9. фитнес центр, бассейн, массаж (за дополнительную плату);
10. бизнес центр, конференц-залы.

Особенно интересна программа дополнительных услуг, ориентированная на клиентов, приезжающих в гостиницу вместе с детьми. Компания предлагает не только бесплатное проживание детей в номере, но и бесплатный завтрак, а также множество развлечений, способных скрасить досуг маленьких постояльцев.

Приём заказов и их исполнение осуществляется в следующем порядке. Проживающий в гостинице по телефону связывается с дежурным диспетчером и заказывает в номер завтрак, обед, ужин, десерты или какие-нибудь напитки. Диспетчер, принимая заказ, записывает его (желательно на специальном бланке). Получив заявку на заказ, диспетчер передаёт его на кухню, чтобы повара могли приступить к выполнению заказа. Постояльцы гостиниц также могут сделать заказ по телефону непосредственно метрдотелю, а также горничным, поддерживающим постоянную связь с метрдотелем. В больших отелях заказы может принять старший официант или дежурный. При принятии заказа необходимо в обязательном порядке учесть и зафиксировать следующие данные:

- Номер комнаты, в которую следует подавать завтрак, обед или ужин;
- Количество обслуживаемых гостей

- Подробное наименование и количество заказанных блюд, закусок, напитков, десертов
- Время приёма и время подачи заказа в номер.

Приняв заявку на заказ, метрдотель передает его непосредственным исполнителям: официанту и работникам кухни. Если постоялец звонит по телефону и заказывает еду в номер, следует подробно рассказать ему о блюдах, которые он заказывает, о времени их приготовления, затем ещё раз проговорить гостю его заказ, возможно он что то забыл. Если блюдо приготавливается долго, необходимо заранее дать знать об этом гостю. А подавать еду в номер следует, как минимум на 5 минут пораньше намеченного времени.

Далее рассмотрю коэффициенты относительной финансовой устойчивости «Гринвич парк отель», которые представлены в таблице 3.

Таблица 3- Коэффициенты относительной финансовой устойчивости «Гринвич парк отель»

Показатели	Нормативное значение	Отчетный период, год			Абс.отк-е (+,-) 2022г	Темп роста, в % 2022г к 2020г.
		2020	2021	2022		
Коэффициент финансовой независимости	выше 0,5	0,15	0,17	0,96	0,81	84,4
Коэффициент задолженности	0,67	5,6	4,9	0,04	-5,56	-99,3
Коэффициент самофинансирования	1	0,18	0,2	27,6	27,42	99,3
Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	0,1 (или 10%)	0,53	0,33	0,92	0,39	42,4
Коэффициент маневренности	0,2-0,5	1,16	0,74	0,45	-0,71	-61
Коэффициент финансовой напряженности	<=0,5	0,85	0,83	0,03	-0,82	-96,5
Коэффициент соотношения оборотных и внеоборотных активов	-	0,49	0,61	0,88	0,39	44,3

Коэффициент финансовой независимости в анализируемом периоде не становился ниже нормативного значения это указывает на укрепление финансовой независимости предприятия «Гринвич парк отель» от внешних источников

Коэффициент задолженности в 2022 году уменьшился на 5,56 относительно 2020 года и составил 0,04, при нормативном значении 0,67, что свидетельствует о снижении зависимости предприятия от привлеченного капитала.

Коэффициент самофинансирования в 2020 году был ниже нормативного значения, а в 2022 году значительно превышал его и составил 26,7 что говорит о высоких собственных средствах предприятия.

Коэффициент маневренности в 2022 году составил 0,45 и относительно 2020 года снизился на 0,71. Он вошел в пределы нормативного значения, что означает достаточно хорошую мобильность собственных источников средств.

Коэффициент финансовой напряженности в 2020, 2021 гг. превышал нормативное значение на 0,3, что говорит о доли зависимости предприятия от внешних источников. Но в 2022 г. ситуация резко улучшилась, коэффициент составил всего 0,03, что свидетельствует о независимости предприятия от внешних финансовых источников.

Коэффициент соотношения оборотных и внеоборотных активов 2022 года относительно 2020 года увеличился на 0,39. С 2020 по 2022 этот коэффициент возрастал от 0,49 до 0,88. Это означает, что предприятие с каждым годом увеличивает авансируемые средства в оборотные активы.

Исходя из таблицы 3, можно сделать вывод, что коэффициенты относительной финансовой устойчивости предприятия «Гринвич парк отель» не отклонялись от нормативного значения в период с 2020-2022 года, кроме коэффициента задолженности и коэффициента маневренности.

В общем итоге ситуация предприятия очень улучшилась в 2022 году, предприятие стало практически независимым от внешних финансовых источников.

3. Выполнение индивидуального задания

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Процесс обслуживания гостей можно разбить на несколько этапов:

- 1) бронирование - предварительный заказ мест в гостинице;
- 2) прием, регистрация и размещение гостей;
- 3) предоставление услуг проживания;
- 4) предоставление дополнительных услуг;
- 5) окончательный расчет и оформление выезда.

Современная система управления продажами гостиницы строится на рациональном разделении труда и четком закреплении полномочий. В отдел входят четыре подразделения:

1. Исследование клиентов

Состоит из менеджеров сектора и 2-5 сотрудников по работе с клиентами. Это подразделение поддерживает контакты со старыми партнерами, занимается поиском новых клиентов, работает с корпорациями. Каждый менеджер отдела имеет план, который определяет количество клиентов, с которыми нужно завязать деловые контакты.

2. Техничко-организационная группа В ее состав входят менеджеры сектора и 2-5 сотрудников по работе с клиентами, они занимаются организацией банкетов, конференций и групповым размещением.

3. Подразделение по вопросам бронирования.

4. PR Management Главная задача отдела маркетинга и продаж – повышение загрузки и продажа услуг гостиницы. Число сотрудников, как правило, составляет до 10 человек, в отеле «Гринвич парк отель» вместе с руководителем отдела – 5, один из которых занимается маркетинговыми исследованиями, а остальные – менеджеры по продажам, которые

занимаются поиском «оптовых» покупателей гостиничных услуг (турфирмы, крупные компании, к которым приезжает много клиентов и т.п.).

Преимущества линейных структур управления:

- четкость управленческой функции;
- высокая степень ответственности на всех уровнях структуры;
- оперативность принятия решений и исполнения поставленных

вертикальных задач;

- простота построения.

Недостатки линейных структур:

• низкий уровень гибкости и адаптации к изменяющимся внешним факторам;

- высокая загрузка руководителей всех уровней структуры;
- высокая концентрация власти;
- высокие требования к квалификации руководителей.

Номерной фонд гостиницы составляет 39 номеров. Во всех номерах есть индивидуальный кондиционер и климат - контроль, высокоскоростной и беспроводной интернет, жидкокристаллический телевизор, спутниковое телевидение, электронный замок с ключ-картой, мини-бар, кофеварка, сейф с возможностью хранения ноутбука, утюг и гладильная доска, фен, халат и тапочки. Напряжение в сети 220В, дополнительно установлены "английские" розетки.

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом.

Процесс обслуживания гостей разбивают на несколько этапов:

- бронирование - предварительный заказ мест в гостинице;
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания;
- предоставление дополнительных услуг;

– окончательный расчет и оформление выезда.

Возглавляет службу старший портье первой категории, на эту должность назначается лицо, владеющее одним или несколькими иностранными языками и имеющее высшее или среднее специальное гостиничное образование, а также опыт работы в должности портье не менее 2-х лет. В СПиР работает всего 11 человек и руководитель службы.

Бронирование гостиничных номеров производится СПиР по гарантийным письмам фирм и арендаторов, телефонным звонкам и при личном обращении клиентов в службу.

Сотрудники СПиР производят резервирование в компьютерной системе "Opera" в соответствии с технологией работы, информацией о госте и утвержденным прейскурантом гостиницы. При наличии свободных номеров поселение производится при устном обращении клиента с последующим заполнением заявления. В заявлении указывается фамилия клиента, категория номера, сроки проживания, контактный телефон клиента.

У гостей могут быть свои специфические пожелания при бронировании в отношении типов номеров. В гостинице несколько основных типов номеров, включающих однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные и четырехкомнатные номера.

Портье должен быть полностью осведомлен обо всех деталях номерного фонда гостиницы, т.к. предоставление гостю номера, который ему предпочтителен и приводит к удовлетворению гостя. Номер комнат назначаются заранее, но по желанию гостя тип номера и номер комнат может быть изменен.

Бронирование осуществляется по двум статусам резервирования номеров - гарантированное и негарантированное бронирование.

На основании данных гостиничной информационной системы "Opera" портье ежедневно, в конце дня, формирует отчет по ожидаемому на следующий день заезду и выезду клиентов. В случае сбоя в "Opera" отчет об ожидаемом заезде и выезде клиентов формируется портье в ручном режиме.

Ответственность за достоверность, полноту и своевременность предоставленных данных несет старший портье смены.

Ежедневно в начале рабочего дня бригадир горничных службы обслуживания клиентов - для организации работы горничных по подготовке номеров к заезду и руководитель службы обслуживания клиентов - для осуществления функции оперативного контроля, лично получают указанные отчеты в СПиР.

Прием гостя и его регистрация являются первым шагом в общем гостевом цикле, включающем непосредственно сотрудников службы приема и размещения. Таким образом, сотрудники СПиР являются первым и наиболее важным источником информации для гостя, преодолевшего значительное расстояние и желающего как можно скорее добраться до номера и отдохнуть. Поэтому в обязанности портье входит обеспечение скорой, тщательной процедуры регистрации, создание у гостя впечатления того, что он приехал в дружелюбное, гостеприимное учреждение с высокопрофессиональными сотрудниками.

Процесс подготовки номера к заезду клиента проводится работниками гостиницы в соответствии с технологией уборки номерного фонда. Информацию о готовности номера к заезду клиента доводит до работников портье в рабочие дни менеджер службы обслуживания клиентов, в выходные и праздничные дни - горничная-старшая смены. Информация поступает в СПиР в устной форме.

Портье заблаговременно на основании отчета о бронировании готовит: регистрационную форму (карту) клиента, а также подбирает для заезда ключи. При ручном режиме работы регистрационная форма заполняется вручную. Номер комнаты определяется по информации о свободных номерах в "Opera".

Процесс поселения включает в себя встречу и приветствие клиента; подтверждение бронирования или наличия свободного номера;

предоставление номера; регистрацию документов клиента; выдачу ключей; информирование клиента об услугах.

Портье обязан немедленно реагировать на подход к стойке и действовать в соответствии с правилами обслуживания гостей и общих норм поведения работников, оказывающий услуги на гостиницы «Гринвич парк отель»

Портье с помощью информационной системы получает данные о наличии свободных номеров в гостинице (при поселении "от стойки") или предварительном бронировании номера для клиента (при поселении по гарантийному письму, заявке). В случае сбоя в "Opera" и перехода на ручной режим работы, поселение клиента осуществляется на основе данных графика загрузки номерного фонда с последующим занесением информации в "Opera".

Поселение клиента по предварительному бронированию осуществляется следующим образом:

портье, выяснив у клиента фамилию и номер брони, проверяет наличие бронирования в "Opera". Если не удастся найти бронирования по имени клиента, поиск производится по номеру брони источнику бронирования;

в случае если бронирование не обнаружено, портье приносит извинения клиенту, заверяет его о восстановлении бронирования и осуществляет его поселение в "Opera" по категории "от стойки".

Расчеты с клиентами, проживающими в гостиничном режиме, осуществляются наличной и безналичной формы оплаты. Расчеты с клиентами по наличной форме оплаты организуются следующим образом:

портье распечатывает счета за проживание и дополнительные услуги гостиницы. В основной счет за проживание вносится отдельной строкой сумма за регистрацию паспорта для иностранных граждан. На возмещение ущерба, если таковой имеется, распечатывается дополнительный счет. Для этого в "Opera", отдельно от основного фоллио, создается специальный счет и начисляется стоимость ущерба. Счет распечатывается в 3-х экземплярах;

портье предъявляет клиенту счета. Клиент знакомится со счетами и расписывается на них. Наличная оплата производится клиентами в кассе службы приема и размещения гостиницы

Основные цели и стратегии службы приема и размещения «Гринвич парк отель» совпадают с главной целью отеля - это предоставление гостям услуг, соответствующих уровню европейского сервиса, а также увеличение заполняемости отеля. Организация действий персонала заключается в регулировании процессов на всех уровнях, составляющих процесс обслуживания, в соответствии с установленными правилами.

В связи с этим хотелось бы обратить внимание на основные этапы: обслуживание клиентов с момента их решения остаться в «Гринвич парк отель» до отъезда, чтобы лучше понять организацию отеля и показать уровень качества обслуживания. Конечно, первый шаг в принятии решения о выборе «Гринвич парк отель» - это сбор информации о его услугах.

После этого будущие гости бронируют номер на нужные им даты. В процессе бронирования от будущих гостей собирается подробная информация не только о датах пребывания в отеле, но и паспортных данных, целях посещения и т. Д. Иностранным клиентам также оказывается помощь в получении визы, оформлении на срок остаться. С приездом гостя в отель они занялись службой приема и размещения. Именно от этого сервиса зависит первое впечатление, которое гость получит об отеле.

На этапе регистрации процесс регистрации сопровождается регистрационными записями. Регистрационные записи помогают обслуживающему персоналу удовлетворять потребности гостя, прогнозировать нагрузку и совершать транзакции по счету, а также помогают избежать перерегистрации, если гость снова предпочитает оставаться в зале.

После завершения регистрации, которая по стандартам отеля должна длиться не более 5 минут, гостю выдается ключ от его номера. Как только гость прошел процедуру регистрации и зарегистрировался в номере,

практически все свои вопросы он решает в отделе обслуживания клиентов (отдел консьержей).

Сотрудники этой службы занимаются организацией досуга гостей, получают сообщения и почту для гостей и отделов отеля и т. Д. Консьержи должны быть в курсе нюансов всех услуг отеля. Все финансовые операции на этапе размещения отражаются в счетах отеля и клиентов. Финансовые записи, которые ведутся в службе приема, периодически проверяются на точность.

Эта проверка обычно проводится во время ночной проверки. Завершающим этапом сервисного цикла является выезд гостя из отеля. Они оплачивают счет (или приводят счет к нулевому балансу). Во время процедуры отъезда необходимо убедиться, что гость удовлетворен пребыванием в отеле, и пригласить его приехать снова.

«Гринвич парк отель» уделяет наибольшее внимание качеству обслуживания, учитывая тот факт, что функциональное качество может компенсировать некоторые недостатки технического качества, не секрет, что в работе отеля могут возникать нестандартные ситуации любой, иногда независимый от руководства и сотрудников.

Сотрудники в процессе заполнения отчетной документации, что дополнительно помогает в анализе и оценке качества. Для формирования системы раннего оповещения подлежат анализу следующие данные: процент гостей, которым удалось обслужиться немедленно (без ожидания), время, потраченное на уборку комнаты для гостей, график профилактического обслуживания помещений, оборудование, системы и многое другое. Также в отеле установлен контроль за степенью удовлетворенности гостей качеством предоставляемых услуг. Анализ качества услуг в исследуемом отеле проводится периодически и ориентирован как на персонал отеля, так и на гостей.

4.Задания, подтверждающие освоение профессиональных компетенций

Современное нормативно-правовое регулирование отношений по оказанию гостиничных услуг основано на положениях ч. 1 ст. 8 Конституции РФ, которое провозглашает, что «в РФ гарантируется единство экономического пространства, свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств», а также закрепляет основные права и свободы человека и гражданина, важные для этой сферы, в том числе право свободно передвигаться, выбирать место пребывания и жительства, право на отдых.

В ГК РФ услуги выделены в самостоятельный объект, а регулированию договорных отношений по оказанию услуг посвящена гл. 39 ГК РФ «Возмездное оказание услуг». Однако в перечне услуг нет указания на гостиничные услуги, (п. 2 ст. 779 ГК РФ), но это не значит, что правила гл. 39 не применяются к данным отношениям.

- Следующий источник правового регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг: Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». Данный Закон декларирует, что одной из основных целей государственного регулирования туристской деятельности это-развитие гостиниц, а услуги по размещению являются составной частью туристского продукта. Отсюда следует, что государственное регулирование сферы туристской деятельности весьма существенно затрагивает деятельность по оказанию гостиничных услуг.

- Важную роль в регулировании деятельности по оказанию гостиничных услуг играет Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», который регламентирует взаимоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем услуг, в том числе гостиничных, определяет права потребителей по приобретению услуг надлежащего качества, безопасных для их жизни и здоровья, на получение информации об услугах и их исполнителях, государственную и общественную защиту, а также механизм реализации этих прав.

- Закон РСФСР от 26 июля 1991 года № 1488-1 « Об инвестиционной деятельности в РСФСР « Федеральные законы от 9 июля 1999 года № 160-ФЗ «Об иностранных инвестициях» и от 25 февраля 1999 года № 39-ФЗ « Об инвестиционной деятельности в РФ, осуществляемой в форме капитальных вложений» определяют основные гарантии прав инвесторов на инвестиции и получаемые от них доходы и прибыль, условия предпринимательской деятельности на гостиничном рынке России.

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» играет значительную роль в оценке качества услуг, регламентирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении, и исполнении на добровольной основе требований к оказанию услуг.

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» даёт определения таким понятиям, как «средство размещения», «гостиница», «номер», а также устанавливает виды средств размещения и номеров в средствах размещения. Указанный ГОСТ содержит также ряд общих требований, которые носят рекомендательный характер

В «Гринвич парк отель» 39 номеров:

- 25 двухместных номера
- 10 номеров с двумя односпальными кроватями
- 4 номера класса «Комфорт»

Таблица 4 – перечень номеров «Гринвич парк отель»

Перечень номеров	Количество номеров	Общее число мест	Общая площадь номеров, м2	Жилая площадь номеров, м2	Площадь ванных комнат, м2
	Кол-во	Доля%			
Двухместны стандартный	25	38,10	48	25x20,5	25x16,9
номер с двумя односпальными кроватями	10	15,87	20	10x28	10x24,2
«Комфорт»	4	16,35	8	4x77,6	4x67
Итого	39	100	100	1459,2	1218

Соблюдение стандартов контролируется сервис-менеджерами, которые проводят внутренние аудиты качества работы. В соответствии с рекомендациями стандартов ISO 9000, гостиничные компании должны иметь качественный сервис, но из-за нестабильной экономической ситуации и снижения прибыли отель не может позволить себе ввести отдельную единицу. Программа мер контроля для проверки качества предоставляемых услуг должна включать: постоянные ежедневные проверки, книги обратной связи, письменные анкеты, устные телефонные опросы. В процессе анализа качества рассматривается набор параметров.

Рассмотрим результаты исследования уровня качества обслуживания, проводимого за период пяти месяцев 2021-2022гг. в таблице 5.

Таблица 5 - Результаты исследования качества обслуживания в гостинице

Анкетные вопросы	Результаты, макс. 5 баллов					
	Нояб.	Дек.	Янв.	Февр.	Март	Итого
Проведение интервью	46	38	40	35	1	222

Время регистрации	4	3	3	4	4	4
Забота о госте	3	4	4	4	4	4
Приветствие гостя	3	3	3	3	3	3
Чистота номера	5	5	4	5	5	5
Качество еды	4	5	4	4	4	4
Состояние отеля	5	4	5	5	5	5
Время обслуживания	4	3	4	3	3	3
Удовлетворение от общей работы гостиницы	4	3	4	5	5	4
Буду рекомендовать	5	4	4	4	3	4

Исследование проводилось после отъезда гостей из отеля по телефону или электронной почте. Как видно из таблицы 9, гости «Гринвич парк отель» довольны состоянием номеров и отеля в целом, но хотели бы видеть изменения в качестве обслуживания. Например, предмет «теплый прием» получил всего 3 балла из 5 возможных. Это довольно низкий результат, учитывая тот факт, что сотрудникам приемного отдела не так сложно уделять больше внимания гостям. Я считаю, что менеджер службы приема должен чаще напоминать сотрудникам, что стоит обратить внимание на теплый прием гостей.

Высокими показателями являются «чистота помещения, отеля и физическое состояние отеля». Индексация степени удовлетворенности клиентов позволяет формализовать организационную работу компании исходя из потребностей и ожиданий потребителя.

Анализ системы менеджмента качества на стойке регистрации «Гринвич парк отель» показал, что сотрудники не очень хорошо осведомлены о существующих стандартах и не используют их в

повседневной работе. Методы, направленные на поддержание и улучшение согласованной системы, должны влиять на все процессы предоставления услуг, анализ и мониторинг должны проводиться как сотрудниками в ходе работы, так и старшим персоналом. Регулярные исследования уровня качества предоставляемых услуг, степени удовлетворенности гостей спектром услуг свидетельствуют о том, что система управления качеством обслуживания в гостинично-развлекательном комплексе «Гринвич парк отель» требует улучшения.

Разработка рекомендаций по совершенствованию службы приема и размещения в гостинице

Мероприятия по улучшению качества обслуживания в гостинице

Успех современного предприятия целиком зависит от наличия клиентов, поэтому руководители гостиницы ориентируются на потребности, пожелания и вкусы клиентов и работает по принципу – «Клиент всегда прав». Поэтому работники предприятия умело предлагают потребителю выгоду, которую он получит от услуги, соблюдают культуру и этику поведения с клиентом, создают выгодные условия для приобретения услуги.

Главная задача сервисной деятельности является ориентация на спрос услуг, определяемых клиентом.

В первую очередь она подразумевает знание потребностей клиента, от которого зависит спрос на услуги.

Процесс ведения сервисной деятельности гостиницы состоит из:

Исследование рынка и услуги самого предприятия, изучение спроса, сбыта и послепродажное обслуживание;

Развитие рыночных сегментов, кто является потребителем услуг, каких услуг;

Анализ реализуемых услуг, величины прибыли по месяцам.

Менеджер всегда помогает клиентам с выбором номера, соблюдает вежливость, тактичность и не оставляет без внимания их претензии. Умеет

правильно общаться как с клиентами, так и с коллегами. Свободно ориентируется в огромных объемах информации. Ему присущи такие качества, как коммуникативность, высокая эрудиция, любознательность, чувство юмора.

- Политика предприятия направлена на реализацию следующих основных задач:

- удовлетворение потребителя с точки зрения профессиональных стандартов и этики;

- непрерывное повышение качества услуги;

- эффективность предоставления услуги.

Совершенствование внутренних факторов, влияющих на качество обслуживания гостей, одна из главных задач отеля. К внутренним факторам можно отнести традиции, устои и порядки гостиничного предприятия, личностные качества и профессионализм сотрудников, состояние материально-технической базы гостиницы, использование новейших технологий, строгое соблюдение стандартов обслуживания, совершенный контроль качества работы всех подразделений отеля, создание атмосферы гостеприимства, от которой не захочет отказаться ни один посетитель. Из всего перечисленного выше можно сделать вывод, что для того, чтобы гости возвращались необходимо:

- Сохранение специализации отеля, совершенствование и расширение востребованных услуг гостиницы.

- Введение должности второго ассистента менеджера.

- Улучшение социального обеспечения.

- Проведение «аутингов».

- Проведение тренингов для персонала гостиницы.

- Организация комиссии по качеству (Quality team).

- Введение автоматизированной системы online-бронирования

- Создание атмосферы гостеприимства. Все рассмотренные мероприятия позволят увеличить эффективность деятельности исследуемой гостиницы «Гринвич парк отель».

Далее рассчитаем экономическую целесообразность внедрения некоторых из них. Рассчитаем экономическую эффективность внедрения автоматизированной системы бронирования, представляющую удобное средство оптимизации процесса учета и регистрации клиентов гостиничного предприятия.

Автоматизированная система поддерживает разработанную политику привлечения и удержания клиентов гостиницы с учетом лучшего опыта гостиничного менеджмента в российских и западных организациях. После внедрения модуля on-line бронирования предполагается увеличение загрузки гостиницы на 10 % по сравнению с 2022 годом. Ожидаемый результат объема реализации после внедрения модуля on-line

Таблица 6-Ожидаемый результат объема реализации после внедрения модуля on-line

2022	После внедрения модуля On-line бронирования
55%	65%
2271,5 тыс руб	2684,5 тыс руб

Из данной таблице видно, что объем реализации услуг по проживанию после внедрения модуля on-line бронирования по сравнению с 2022 годом увеличится на 413 тыс. рублей, т.е. на 10%. Таким образом, затраты на модуль online бронирования обойдутся гостинице в 107,38 тыс. руб. в год.

Как показал анализ, проведенный в аналитической части работы, организационная структура службы приема и размещения гостиницы «Гринвич парк отель» нуждается в следующих изменениях: Введение должности второго ассистента менеджера.

Как показала практика, одного помощника менеджера службы приема недостаточно.

Введение должности третьего руководителя. Третий супервайзер необходим для более успешного контроля непосредственно за ресепшн, работы администраторов, для более точной передачи смены, более эффективного общения с руководителем отдела, выявления и решения проблем в кратчайшие сроки.

Рекомендуется назначить второго руководителя, а также помощника из числа сотрудников службы приема и трудоустройства, как упоминалось ранее, в Департаменте есть достойные кандидаты на эти должности, и нет необходимости привлекать специалистов из вне. Необходимость снять некоторые функции с менеджера и передать их одному из сотрудников отдела очевидна. Итак, в обновленной организационной структуре появился второй помощник руководителя, а также третий руководитель.

Итак, как выяснилось при анализе службы приема, необходимость в обучении очевидна. Учитывая масштаб исследуемой гостиницы, необходимо ввести внутренний ресурс, на котором можно размещать материалы для самостоятельной подготовки персонала. Это может быть внутренний интернет или просто общая папка. С некоторой частотой на рабочий стол вы можете помещать рефераты основных тренировочных программ. Это могут быть алгоритмы общения с гостем или выдержки из стандартов отеля.

Таблица 7 - Классификация персонала по стажу работы

Категории работников	Стаж работы			
	до 1 года	1-3	3-10	свыше 10 лет
Руководители	2	4		26
Специалисты	12	11	9	21
Служащие	13	7	6	8

Рабочие	15	48	48	15
Всего	42	70	63	70

Заключение

В период практики я узнал много нового в области гостиничной индустрии, выполнил программу в полном объеме, прошел производственную (преддипломную) практику и ознакомился с работой всех служб гостиницы. С интересом и ответственностью подходил к работе всех служб гостиничного сервиса. Участвовал в общественной жизни предприятия.

В заключение моей работы я пришел к следующим выводам.

Гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Гостиницы обладают следующими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- не входят в категорию специализированных заведений;
- ориентированы на свой сегмент путешественников;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения

Список использованных источников

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" // "Российская газета", N 231, 03.12.1996.
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" // "Российская газета", N 267, 26.11.2020.
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
4. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М., 2002.
5. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М., 2020.
6. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2021.
7. Каверина Т.П., Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М., 2002
8. Сенин В.С. организация международного туризма. – М., 2020.
9. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
10. Официальный сайт Greenwich Park Hotel [режим доступа] <https://greenwich-park.ru/hotels> (дата обращения 12.05.2023)