

Частное профессиональное образовательное учреждение
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Производственная практика

(указать вид практики)

ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

(индекс и наименование профессионального модуля)

ООО «ЮгПартнерСервис»

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

с « 24 » ноября 2022 г. по « 14 » декабря 2022 г.

(период прохождения практики)

Студента (ки)	Руденко Никиты Юрьевича
группы	(ф.и.о. полностью в родительном падеже) 909-110
	(номер группы) «__» _____ 20__ г.
Руководитель	(Не заполнять)
	(ф.и.о. полностью) «__» _____ 20__ г.
Оценка	_____

	(подпись руководителя (без расшифровки))

Оглавление

Введение.....	3
Задание 1 (ПК 3.1) Проанализируйте хозяйственную службу базы практики и ее деятельность. Результаты анализа оформите в виде таблицы (образец в приложении). Составьте опросник для работников других служб (наличие претензий гостей, скорость реагирования на запросы постояльцев) в целях оценки эффективности работы хозяйственной службы по результатам опроса. Проведите опрос. Сформулируйте выводы по результатам опроса.....	5
Задание 2 (ПК 3.1) Составьте инструкцию поэтапной уборки номера для горничной. Составьте график уборки номерного фонда с учетом сменности работы горничных.....	11
Задание 3 (ПК 3.1) Проанализируйте дополнительные услуги базы практики. Результаты анализа оформите в виде таблицы. Сформулируйте выводы по результатам анализа.....	12
Задание 4 (ПК 3.2) Представьте в виде схемы правильно сервированную тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE», опишите последовательность предоставления данной услуги.....	15
Задание 5 (ПК 3.2) Опишите организацию предоставления услуги «ROOM-SERVICE» в гостиничном предприятии. При непредоставлении услуги предложите условия и схему организации питания гостей «ROOM-SERVICE».....	18
Задание 6 (ПК 3.3) Оформите документацию по учету оборудования гостиничного предприятия.....	20
Задание 7 (ПК 3.4) Проведите анализ услуг хранения вещей и ценностей проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Результаты анализа оформите в виде таблицы (Приложение 10). Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.....	21
Задание 8 (ПК 3.4) Опишите порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Приложите копию документа приемки личных вещей проживающих на хранение (в свободной форме или по форме № 12-Г, № 13-Г).	23
Заключение.....	24
Список литературы.....	26
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	27

Введение

В период с 24.11.22 по 14.12.22 мною пройдена практика в гостинице «Гринвич парк отель» в качестве администратора.

Количество гостиниц растет достаточно быстро, к сожалению, не каждая гостиница может предложить гостям качественное обслуживание, что так важно в условиях сложившейся конкуренции.

Более того, высокое качество обслуживания - это главный критерий, которого придерживается гость, выбирая гостиницу.

Объектом исследования является «Гринвич парк отель».

Предмет исследования - качество предоставления услуг службами гостиницы «Гринвич парк отель».

Описание гостиницы. ООО«Гринвич парк отель» - это современная концепция отелей, подходящих и для бизнеса, и для отдыха. Основная идея ООО«Гринвич парк отель» - в общих стандартах, которых придерживается каждый из многочисленных отелей бренда - начиная от размера номера и заканчивая местоположением ресторана в отеле. Функции, закрепленные за должностью администратора:

- бронирование номеров;
- встреча посетителей;
- регистрация, размещение и выписка клиентов;
- взаиморасчеты сторон;
- составление отчетной документации;
- консультирование при личном обращении и по телефону об услугах отеля и о возможности ими воспользоваться;
- контроль качества обслуживания клиентов;
- контроль над клиентами в области соблюдения ими правил проживания в номерах;
- координирование деятельности персонала;
- решение конфликтных ситуаций.

Цель исследования - разработка мероприятий по совершенствованию системы управления качеством обслуживания в гостинице «Гринвич парк отель».

Для достижения данной цели, были поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть состояние развития рынка
2. Изучить систему управления предприятием его функциональная направленность.
3. Провести анализ формирования и продвижения туристского продукта.
4. Исследовать статистическую отчетность гостиницы «Гринвич парк отель».
5. Проанализировать приемы и формы профессионального общения на предприятии.

При исследовании применялся метод эмпирического уровня (описание, измерение, наблюдение), а также эмпирико-теоретический метод (анализ и синтез, индукция и дедукция).

При написании работы были использованы научные и учебные издания по проблеме управления качеством обслуживания в гостиничных предприятиях, сертификации и классификации, таких российских авторов как Гличева А.В., Крыловой Г.Д., Бондаренко Г.А. материалы периодических изданий, посвященные теме качества, Скобкина С.С., также электронные ресурсы, интернет.

Задание 1 (ПК 3.1)

Проанализируйте хозяйственную службу базы практики и ее деятельность.

Результаты анализа оформите в виде таблицы (образец в приложении).

Составьте опросник для работников других служб (наличие претензий гостей, скорость реагирования на запросы постояльцев) в целях оценки эффективности работы хозяйственной службы по результатам опроса.

Проведите опрос. Сформулируйте выводы по результатам опроса.

Гостиничный бизнес развивается быстрыми темпами и, чтобы удержаться на плаву, отелю необходимо быть на порядок выше своих конкурентов. Он должен уметь превосходить желания и потребности гостей. Для этого ему необходимо иметь качественное обслуживание.

Для успешного развития гостиничного бизнеса, в условиях конкуренции, необходимо, чтобы предоставляемое обслуживание на предприятии соответствовало ожиданиям потребителя, что создало бы основу для формирования собственной базы клиентов. Для этого необходимо создать определенный уровень качества, отвечающий предполагаемым потребностям гостей, заявить о нем, затем подтвердить заявленный уровень качества в процессе обслуживания [3, с. 88]. В настоящее время маркетинговые службы гостиниц особое внимание уделяют культуре обслуживания гостей, определению внутренних стандартов поведения сотрудников, подбору и обучению персонала, разработке системы поощрения и мотивации сотрудников.

Гринвич Парк Отель и Спа, расположенный в 1,3 км от Пушкинской набережной, предлагает открытый бассейн, террасу для загара и спа-центр. ТЦ «Сити Центр» находится в 5 минутах езды от Гринвича Парк Отель и Спа.

Расположение

Центр Таганрога находится в 4 км от отеля, а до Таганрогского художественного музея можно доехать за пару минут. Достопримечательности в пределах пешей досягаемости включают в себя Солнечный Пляж и Пляж

"ЕЛИСЕЕВСКИЙ".

Автобусная остановка "Краеведческий музей" находится в 15 минутах ходьбы.

Номера

В кондиционируемых номерах для комфорта предоставляется балкон, зона отдыха и телевизор с плоским экраном. Здесь вы можете наслаждаться видом на бассейн. Среди всего прочего, в них есть туалетные принадлежности, банные полотенца и тапочки.

Питание

В баре гости могут позавтракать. Разнообразные блюда готовят в ресторанах Point 188 и Осака, что в 14 минутах ходьбы от отеля.

Каждое утро в столовой отеля подается полный завтрак по цене RUB 300 с человека в сутки.

Отдых и бизнес

Для запоминающего отдыха в отеле предусмотрена гидромассажная ванна, турецкая баня и джакузи.

Интернет

Бесплатный Wi-Fi предоставляется в номерах отеля.

Парковка

На территории предоставляется общественная парковка (может потребоваться предварительный заказ) за RUB 100 в день.

Анализ хозяйственной службы и ее деятельности

(название базы практики)

Параметры	Аналитическая информация
Название службы и ее подразделений	Служба обслуживания
Количество персонала	5
Объемы выполняемых работ	39
Виды дополнительных услуг, предоставляемых персоналом хозяйственной службы	Услуги будильника, услуги питание в номер: прачечная, химчистка, аппарат для чистки обуви, различные системы безопасности, прокат автомобилей, сейф

Количество номеров: 39 различных категорий: от стандартных до люксов. В каждом номере установлена современная техника, удобная мебель

для сна и работы, кондиционер и сейф, беспроводной доступ в Интернет, ванная. В отеле есть номера для некурящих гостей и людей с ограниченными физическими возможностями. Разрешается проживание домашних животных совместно с хозяевами. Гости, проживающие в «Гринвич парк отель», получают самые разнообразные виды услуг, не выходя из гостиницы. Среди бытовых сервисов: прачечная, химчистка, аппарат для чистки обуви, различные системы безопасности, прокат автомобилей, сейф. Для тех, кому интересны развлечения и оздоровительные процедуры, в отеле оборудован фитнес-центр, есть стойка обслуживания туристов, бесплатный беспроводной Интернет. Деловым людям здесь предоставят услуги секретаря и всю необходимую офисную технику, а также прокат компьютеров.

Архитектурное решение внешнего облика здания гостиницы выполнено в стиле «минимализм». Интерьер отеля оформлен в современном стиле «хайтек», в традиционной для бренда компании сине-белой гамме. Доминируют пастельные тона, а динамичность интерьерам придают яркие акценты (Приложение 1).

На первом этаже отеля работает лобби-бар, в котором гости найдут превосходные напитки и закуски. В ресторане, где подают вкуснейшие блюда средиземноморской кухни, всегда можно не только быстро пообедать, но и приятно провести вечер (Приложение 1).

Внутренними факторами, определяющие специфику маркетинговой политики предприятия являются особенности его организационной структуры и корпоративной культуры.

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 генерального директора, маркетинговый отдел, непосредственно ориентированный на процесс совершенствования деятельности компании входит в состав административной службы гостиницы.

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

Таким образом, гостиница «Гринвич парк отель» (четыре звезды), 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.

Для проведения интервью с представителями отеля по вопросам управления репутацией гостиницы «Гринвич парк отель» был разработан бланк интервью (См. Приложение 3) и проведено 3 интервью с представителями

отеля (заместитель директора, менеджер и менеджер по персоналу). Целью интервьюирования было выявление мнения представителей отеля о существующей репутации гостиницы «Гринвич парк отель». Вопросы в интервью были разделены на 2 блока: 1 блок - представления респондента о репутации отеля в целом, 2 блок - существующая репутация в гостинице «Гринвич парк отель».

В ходе анализа ответов респондентов на 1 блок вопросов выяснилось, что они имеют представление о том, что такое репутация в целом и репутация отеля.

На вопрос о том, какие факторы играют роль в успешности отеля, информанты ответили, что успех гостиницы определяет ряд факторов. «Качественное управление, конкурентоспособность и квалифицированный персонал - залог успеха гостиницы», - ответила С-Г-1 (См. Приложение 3). Я с этим согласна, за исключением того, что эти факторы не являются исчерпывающими и необходимо уделять внимание и другим. Например, рекламе, PR – продвижению, корпоративной культуре и т.д. На вопрос о роли репутации среди других факторов деятельности в отеле, а также о степени важности этих факторов, респонденты ответили, что репутация отеля по степени важности не уступает остальным факторам, так как она обеспечивает благоприятное восприятие отеля людьми. Также они считают, что важнее репутации месторасположение гостиницы и цена. На одном уровне с репутацией - уровень сервиса и квалифицированный персонал. Менее важный фактор – ассортимент услуг. Мы согласны с ответом респондентов лишь частично, так как считаем, что репутация – один из самых важных факторов, и он не уступает таким факторам как цена и месторасположение. Далее респондентам было необходимо назвать и оценить элементы, из которых складывается репутация, по степени важности и по возможности целенаправленного создания и управления. Вот что ответили на это респонденты: «Самым важным, на мой взгляд, является квалифицированность персонала, так как это главная рабочая сила в отеле. Именно персонал

контактирует с клиентами и очень важно, чтобы посетители остались довольны работой сотрудников.

Во втором блоке вопросы касались конкретно репутации гостиницы «Гринвич парк отель». По мнению респондентов, гостиница имеет «неплохую» репутацию, что подтверждают отзывы клиентов. Так как гостиница маленькая и не имеет звезд, они посчитали ненужным заниматься вопросом репутации серьезно. Самым важным направлением деятельности в данной гостинице является обслуживание гостей. «Самое важное для нас – это обслуживание гостей, поиск индивидуального подхода к каждому. Также, не менее важным является обслуживание номерного фонда», - отвечают респонденты. Следующей задачей интервью была оценка существующих факторов репутации отеля. В ходе интервью было выявлено, что такие факторы, как спонсорская и благотворительная деятельность, инновационная деятельность, PR – продвижение, сайт и участие в рейтинговых мероприятиях (в т.ч. международных) отсутствуют на данный момент. Респонденты посчитали, что необходимо развить эти факторы в ближайшие три года.

В настоящее время в этом направлении ведется целенаправленная и последовательная работа. Постоянно совершенствуется техническое оснащение гостиницы «Гринвич парк отель», персоналу предоставляется возможность дополнительных заработков за счет расширения сферы услуг предприятия, организуются корпоративные мероприятия и различного рода тренинги на сплочение и подъем «боевого духа» коллектива. Как следствие, в «Гринвич парк отель» не наблюдается «текучка», характерная для большинства предприятий гостиничной сферы, возможны кадровый рост и обучение дополнительной профессии за счет предприятия.

Задание 2 (ПК 3.1)

**Составьте инструкцию поэтапной уборки номера для горничной.
Составьте график уборки номерного фонда с учетом сменности работы
горничных.**

В период практики составлена инструкция поэтапной уборки номера для горничной (приложение 1). По мере отпуска материалов со складов подразделения на участки, на рабочие места они списываются со счетов учета материальных ценностей и зачисляются на соответствующие счета учета затрат на производство (как правило, это счет 20 "Основное производство"). Стоимость материалов, отпущенных для управленческих нужд, относится на счет 26 "Общехозяйственные расходы" (п. 93 Методических указаний по бухгалтерскому учету МПЗ, Инструкция по применению Плана счетов). Отпуск материалов со складов организации осуществляется только выделенным для их получения работникам подразделения организации. Порядок отпуска материалов устанавливается руководителем подразделения организации по согласованию с главным бухгалтером организации (п. 96 Методических указаний по бухгалтерскому учету МПЗ).

Отпуск материально-производственных запасов в производство оценивается в бухгалтерском учете одним из следующих способов:

- по себестоимости каждой единицы;
- по средней себестоимости;
- по себестоимости первых по времени приобретения материально-производственных запасов (способ ФИФО) (п. 16 ПБУ 5/01, п. 73 Методических указаний по бухгалтерскому учету МПЗ).

Применение одного из указанных выше способов должно быть закреплено в учетной политике для целей бухгалтерского учета.

Прежде всего уточним, что понятие "норма расхода" означает величину расхода материальных ресурсов на единицу работы при определенных организационно-технических условиях. Нормами могут учитываться чистый

расход и трудноустраняемые потери (отходы) применяемых материалов, обусловленные технологией и организацией работ (п. п. 1.5, 1.6 Рекомендаций).

Например, в Рекомендациях предлагаются следующие нормы расходов материалов на уборку санитарных узлов (приложение 2).

Аналогично приведенной таблице в гостинице разрабатываются нормы расхода материалов на уборку номеров, культурно-бытовых помещений, вестибюлей, холлов, лестниц и прочих помещений. Нужно учитывать виды уборки, так как в зависимости от них нормы расхода материалов могут значительно варьироваться.

При уборке жилых номеров (гостевых комнат) выделяются следующие ее виды:

- уборка после выезда гостя;
- ежедневная текущая уборка;
- генеральная уборка;
- уборка забронированных номеров (в объем названных работ входят сухая протирка, влажная протирка, влажная уборка пола);
- промежуточная или экспресс-уборка (выполняется по просьбе клиента);
- подготовка занятых номеров к ночному отдыху гостей (для отелей высокой категории).

Работа службы обслуживания номеров тесно взаимосвязана с работой службы приема и размещения отеля. Именно от последней поступает информация о состоянии номера (забронирован, сдан, освобожден).

Задание 3 (ПК 3.1)

Проанализируйте дополнительные услуги базы практики. Результаты анализа оформите в виде таблицы. Сформулируйте выводы по результатам анализа.

В настоящее время все большую значимость в системе современных социально-экономических отношений начинают приобретать имидж компании,

ее деловая репутация. Стремление выглядеть достойно, в равной степени, присуще государственным организациям, общественным институтам, коммерческим структурам и является одной из ведущих тенденций XXI века.

Анализ дополнительных услуг _____
(название базы практики)

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 рублейот 300 рублей	5	5
Фуршет	от 750 рублей на персону (включая алкоголь)	5	5

*Бальная оценка выставляется субъективно, по мнению студента (1-5 баллов)

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.

Задание 4 (ПК 3.2) Представьте в виде схемы правильно сервированную тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE», опишите последовательность предоставления данной услуги.

В ходе практики мною были выполнены следующие задачи:

1. Я составила схему управления службой питания.
2. В отеле Гринвич парк отель схема управления службой питания входит в организационную службу отеля.
3. Был составлен перечень необходимых материальных ресурсов для работы службы питания.
4. Для работы службы питания необходимо следующее:

специальное помещение;

оборудование, необходимое для приготовления пищи и обслуживания гостей (плиты, миксеры, кассовое оборудование и т.д.);

столы и шкафы на кухне и столы, стулья и кресла в зале;

посуда для приготовления и потребления пищи;

продукты;

персонал для обслуживания гостей, а также стандарты обслуживания и контроль качества.

Набор сотрудников для работы в отеле осуществляется с помощью собеседований, которые проводит заместитель директора.

Требования к сотрудникам, например, официантам, выдвигают базовые: ответственность;

дисциплинированность;

дружелюбность.

Отель предлагает:

оформление по ТК РФ;

график 5/2;

карьерный рост;

бесплатные тренинги;

форму;
питание;
корпоративную культуру.

Набор сотрудников осуществляется до полного формирования штата работников и обязанности распределяются, так чтобы каждый официант мог справиться со своей работой.

4. Была определена потребность ресторанов и кафе в необходимом оборудовании.

Отель Гринвич парк отель обладает самым различным оборудованием, как на кухне, ресторане так и в номерах.

Например, на кухне:

холодильники;
плиты;
миксеры;
измельчитель;
гриля и т.д.

В ресторане: кофемашины и соковыжималки.

Был составлен график выхода на работу официантов.

Составление графика выхода на работу в Отеле Гринвич парк отель занимается директор и заместитель директора. Они составляют расписание на всю службу питания, т.е. на ресторан, бары и работников рум-сервиса.

6. Составлен стандарт обслуживания гостей ресторана официантами.

Стандарт обслуживания в каждом отеле различный, но некоторые пункты остаются неизменными. Например, вежливо и снисходительно относиться к гостям, немедленно реагировать на все пожелания и просьбы гостей, соблюдать этикет и вовремя информировать гостей о задержках блюд или других казусах.

7. Составлен чек лист контроля качества работы ресторана.

Никто и ничего не должно помешать отдыху гостей и все процессы в гостинице должны быть отлажены. Менеджер всегда проверяет готовность ресторана к принятию гостей.

В отеле Гринвич парк отель существует чек лист оценки бронирования столов по телефону и встречи гостей в ресторане.

8. Составлен чек лист контроля качества оказания услуг питания гостей в номерах.

Обслуживание в номере позволяет с комфортом насладиться завтраком, обедом или ужином, не покидая свой номер.

Меню предлагает самый различный выбор изысканных блюд. Идеально подойдет для туристов, меняющих часовые пояса, для тех, кто предпочитает ужинать в приватной обстановке. В отеле Гринвич парк отель обслуживание в номерах доступно круглосуточно. Отель не использует для контроля качества оказания услуг питания в номере, какие-либо чек листы. Отель анализирует отзывы гостей и делает выводы.

Представим в виде схемы правильно сервированную тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE».



В каждом номере гостиничного предприятия должен иметься номер телефона секции обслуживания номеров, которая может ответить на все вопросы гостя и принять заказ на обслуживание в номере. К тому же

необходима специальная сигнализация из гостиничного номера в коридор для вызова официанта к себе в номер.

Задание 5 (ПК 3.2)

Опишите организацию предоставления услуги «ROOM-SERVICE» в гостиничном предприятии. При непредоставлении услуги предложите условия и схему организации питания гостей «ROOM-SERVICE».

Работу по обслуживанию номеров нужно возлагать на двух официантов: один занимается подготовкой заказов, следит за своевременной подачей каждого из них, подбирает необходимую посуду, приборы, салфетки, специи, хлеб, укладывает всё на подносы или тележки, приготавливает закуски и напитки, подаёт их в номер гостю, принимает новые заказы;

второй официант в основном доставляет продукты из ресторана в поэтажный буфет, а в свободное время помогает первому официанту.

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.

Официант подбирает посуду, в которой блюда отпускается с кухни и подается в номер, и передает ее вместе с заказом. Если в это время нет свободного официанта, заказ на кухню передает диспетчер.

Маленький заказ удобней и быстрее доставлять на подносе; если заказ большой, на несколько человек, его можно подавать в несколько приемов. Ежедневно официант получает у дежурного по этажу (в службе портье) сведения о количестве проживающих в номерах , а также о предполагаемом приезде и отъезде в этот день. Он приготавливает, проверяет наличие и состояние материальных ценностей.

Бывают случаи , когда по просьбе проживающих приходится оставлять в номере определённое количество посуды, приборов и так далее на ночь или более длительный срок. В буфете должна быть книга передачи дежурств. В этих случаях в ней делается запись. В этой или другой книге записываются поручения, поступившие в день дежурства смены, и замечания о работе данного буфета. Заказы на обслуживание, поступившие накануне, также записываются с обязательным указанием даты, времени, номера и подробного перечисления заказанных блюд, закусок, напитков. Таких предварительных заказов в отдельные дни может быть несколько. Как правило, на завтрак заказываются закуски, блюда и напитки в небольшом количестве несложного приготовления. Официант принимает заказы, выписывает готовый заказ на кухню , подбирает необходимую посуду, приборы для доставки продуктов из ресторана в буфет.

Для продуктов, отпускаемых не в упаковке или таре и используемых без последующей тепловой обработки, нужно иметь посуду с крышкой.

Для перемещения посуды для продуктов, а также и самих продуктов из ресторана в поэтажные буфеты рекомендуется использовать специальные тележки. Если таких тележек нет, то посуду и продукты переносят на подносах.

Таким образом, грамотные партнерские программы, постоянное повышение качества и количества предоставляемых услуг позволяют компании «Гринвич парк отель» достойно выглядеть среди конкурентов. Большое значение, с точки зрения продвижения анализируемого предприятия на рынке сервисных услуг, имеет и гибкая ценовая политика компании. В гостинице существует регулируемая система скидок, позволяющая снять номер в выходные дни значительно дешевле, чем в рабочие. Кроме этого «Гринвич парк отель» предлагает постоянным клиентам дисконтные карты с накопительной системой бонусов, действующих на территории различных представительств компании во всех странах мира.

Задание 6 (ПК 3.3) Оформите документацию по учету оборудования гостиничного предприятия

Инвентаризация оборудования и инвентаря в гостинице. Порядок проведения инвентаризации в гостинице

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

Приказ(постановление ,распоряжение) о проведении инвентаризации. Участие материально-ответственных лиц при проведении инвентаризации обязательно.

Данный приказ регистрируют в Журнале учета и контроля за выполнением приказов о проведении инвентаризации (унифицированная форма ИНВ-23).

Такой приказ готовится, как правило, не менее чем за 10 дней до наступления срока проведения инвентаризации.

Для проведения инвентаризаций в организации создаются инвентаризационные комиссии. Они могут быть постоянно действующими, рабочими, разовыми.

Порядок проведения инвентаризации оформляется в виде приложения к приказу об учетной политике. 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.

Задание 7 (ПК 3.4)

Проведите анализ услуг хранения вещей и ценностей проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Результаты анализа оформите в виде таблицы (Приложение 10). Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в

камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей - в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах (Individual safes).

Камера хранения. Возможность хранения багажа в безопасном месте - одно из основных требований к уровню обслуживания отеля. К услугам камеры хранения гости прибегают в следующих случаях:

- · багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- · клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- · гости, часто размещающиеся в каком-либо **отеле**, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

При приеме вещей, проживающих на хранение ответственный за данный участок работы сотрудник 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. При выдаче багажа необходимо предлагать гостям помощь подносчика багажа или швейцара.

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать:

- · продукты;
- · воспламеняющиеся и токсичные предметы;
- · предметы заведомо известной высокой стоимости;
- · хрупкие вещи;
- · крупногабаритные предметы (например, мебель).

Задание 8 (ПК 3.4)

Опишите порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Приложите копию документа приемки личных вещей проживающих на хранение (в свободной форме или по форме № 12-Г, № 13-Г).

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. Выдача багажа представителям фирмы по просьбе клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

В настоящее время бизнесмены и отдыхающие привозят с собой все больше дорогих вещей, таких как ноутбуки (notebooks), видеокамеры, драгоценности, наличные деньги, бесценные деловые бумаги и т.д. Сейфы позволяют обеспечить сохранность таких вещей.

Заключение

Личные впечатления от прохождения практики на предприятии, приобретенные навыки и умения в профессиональной деятельности. Анализ гостиничной отрасли включил в себя анализ окружающей среды (косвенного и непосредственного взаимодействия) и анализ движущих сил отрасли. Итогом анализа отрасли стал список ключевых факторов успеха, которые при правильном внедрении в работу может помочь руководству отеля поддерживать Прибыльность гостиничного бизнеса обеспечивается не только благодаря хорошему маркетингу и грамотной ценовой политике, позволяющей получить хорошие показатели загрузки гостиницы, но и сокращением расходов на поддержание ее нормального функционирования. Вопрос оптимизации затрат должен находиться в постоянном поле зрения руководства гостиничного предприятия. Так, при формировании штатного расписания небольшого отеля во главу угла ставится взаимозаменяемость специалистов. Как правило, функциональные обязанности специалистов в мини-отелях значительно шире, чем в больших гостиницах. За одним специалистом могут быть закреплены самые разные обязанности. Такой подход — единственно возможный в малом бизнесе, это позволяет не раздувать штат сотрудников, а значит, избегать лишних расходов. В повседневной деятельности необходимо постоянно сокращать текущие издержки, оптимизировать расходование денежных средств.

В заключении практики можно сделать следующие выводы:

Существуют множество особенностей в развитии отелей, и отличий от крупных гостиниц.

Чтобы предоставить каждому гостю индивидуальный сервис, владельцам гостиницы нужно сделать серьезные вложения в полноценное материально-техническое оснащение. А это не только мебель и текстиль, но и системы кондиционирования, скоростной или беспроводной интернет, охранно-пожарная сигнализация, электронные замки, сейфы, содержание собственной

службы безопасности или наем охранной фирмы по договору на обслуживание. А также, несомненно, автоматизация гостиничных процессов.

Показателями, определяющими деятельность гостиницы, являются загрузка отеля, средняя цена на номер и доход с одного номера. Главная цель руководства любой гостиницы – добиться максимальных показателей загрузки и средней цены на номер и добиться минимального разрыва между средней ценой и доходом с одного номера. Кроме того, отели функционируют для клиентов, поэтому помимо достижения высокого уровня показателей, руководству гостиницы необходимо предлагать клиентам качественный сервис, оптимальную цену, широкий спектр дополнительных услуг для хороших отзывов и повышения уровня лояльности.

Для достижения данных целей руководству отеля необходимо понимать факторы, которые влияют на деятельность гостиницы, непосредственное окружение гостиницы, а именно знать конкурентов, клиентов, поставщиков и то, какое влияние они способны оказать на работу отеля.

Однако, сегмент рынка гостиниц 4 и 5 звезд не очень устойчив, несмотря на то, что определенная часть турпотока предпочитает его всем остальным.

В результате проведенного исследования была достигнута цель: разработка мероприятий по совершенствованию системы управления качеством обслуживания в «Гринвич парк отель». Для достижения цели были решены поставленные задачи.

Проанализировав литературные источники, посвященные управлению качеством обслуживания, был сделан вывод о том, что в условиях жесткой конкуренции в индустрии гостиничного бизнеса, совершенствование управления качеством является незаменимым.

Список литературы

1. Андреева О. Д. Технология бизнеса: Маркетинг/ О. Д. Андреева. - Учебное пособие. - М.: Дело, 2018. - 224 с.
2. Андриенко В.Ф. Стимулирование активности персонала при обслуживании клиентов/ В.Ф. Андриенко, В.М. Данюк. - Институт экономики. - К: Наука, 2018.-356с.
3. Анисимов В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма)/ В.П Анисимов., А.В. Яцук. - Учебное пособие. - М.: АльфаМ, 2019.- 294с.
4. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова - М.: ООО «Вершина», 2018. - 164 с.
5. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов/ И.С.Барчуков, Л.В.Баумгартен, Ю.Б.Башин, А.В.Зайцев. - учебное пособие - М.: КноРус, 2018.- 176с.
6. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - М.: Новое знание, 2018. - 365 с.
7. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет/ С.В. Дусенко. - Учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. Образования - М.: Академия, 2019. – 213с.
8. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства / Д.И.Елканова, Д.А.Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. - Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2018. – 156с.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах / М.А. Ехина. - учебное пособие для студ. учреждений проф. образования. - М.: Академия, 2018.- 218с.
- 10.Edvinsson L., Malone M. Intellectual Capital: Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Roots. New York: HarperCollins Publishers, 2016.-123с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

СПЕЦИФИКА НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ



Рис. 1. Одноместный стандарт



Рис. 2 Двухместный стандарт



Рис. 3. Представительский номер



Рис. 4. Номер «Люкс Премиум»

Нормы расхода материала

№ п/п	Объект уборки	Ед. изм.	Наименование материала (единица измерения)	Норма расхода на ед. изм.
1	Полы (плитка)	100 кв. м	Тряпка для пола (г)	400
			Универсальное моющее средство (мл)	400
2	Стены (плитка)	100 кв. м	Тряпка для пола (г)	150
			Универсальное моющее средство (мл)	300
3	Двери	100 кв. м	Тряпка для пола (г)	200
			Универсальное моющее средство (мл)	400
4	Отопительные приборы (радиаторы)	100 кв. м	Тряпка для пола (г)	150
			Универсальное моющее средство (мл)	130
5	Ванна	1 шт.	Ветошь (г)	15
			Моющее средство для санитарно-технических приборов (мл)	30
			Дезинфицирующее средство (мл)	6
6	Раковина	1 шт.	Ветошь (г)	12
			Моющее средство для санитарно-технических приборов (мл)	30
			Дезинфицирующее средство (мл)	4
7	Унитаз	1 шт.	Ветошь (г)	12
			Моющее средство для санитарно-технических приборов (мл)	30
			Дезинфицирующее средство (мл)	5
8	Писсуар	1 шт.	Ветошь (г)	5

			Моющее средство для санитарно-технических приборов (мл)	12
			Дезинфицирующее средство (мл)	20
9	Гигиенический душ (биде)	1 шт.	Ветошь (г)	4
			Моющее средство для санитарно-технических приборов (мл)	12
			Дезинфицирующее средство (мл)	4

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

АНКЕТА ДЛЯ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ОТЕЛЯ

Уважаемый гость!

Просим Вас принять участие в нашем исследовании, которое проводится с целью изучения репутации гостиницы «Первомайская» и ответить на несколько вопросов.

Правила заполнения анкеты:

Внимательно ознакомьтесь с вопросами и вариантами ответов. Вариант, который соответствует Вашему мнению, обводите кружком, либо допишите сами. Мы гарантируем полную конфиденциальность полученной от Вас информации.

Заранее благодарим за сотрудничество!

1. Из какого источника вы узнали о данном отеле? (Выберите 1 вариант ответа).

Реклама в газетах, по телевизору и т.д.

Интернет (сайты Booking.com, Flamp и др.)

От знакомых

Другое: _____

2. Что повлияло на выбор данного отеля среди других?

Цена

Расположение

Отзывы на сайтах

Другое: _____

3-12. Оцените уровень Вашей удовлетворенности элементами репутации в отеле. (Отметьте нужный балл у каждого фактора, где 1 – минимальная оценка, а 10 –максимальная).

Таблица 1 Оценка удовлетворенности представителей гостиницы элементами репутации

Элемент / фактор репутации	Баллы									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Спонсорская и благотворительная деятельность отеля										
4. Мониторинг и быстрое реагирование на конфликтные ситуации, связанные с качеством товара, уровнем обслуживания и т.д.										
5. Квалификация персонала и качество менеджмента										
6. Качество услуг										
7. Инновационная деятельность										
8. Связи с общественностью										
9. Сайт										
10. Контроль отзывов, оставленных посетителями на сайтах, предназначенных для отзывов.										
11. Участие в рейтинговых мероприятиях (в т.ч. международных).										
12.Проведение опросов,										

анкетирования, фокусгрупп с целью выявления мнений представителей целевых аудиторий о гостинице.										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Чего, по вашему мнению, не хватает данному отелю для улучшения репутации?

Есть ли у вас замечания к персоналу, сервису или к качеству услуг? Если да, то какие?

Планируете ли вы еще раз посетить этот отель?

Да

Нет

Не знаю

А теперь укажите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол:

Мужской

Женский

Ваш возраст: _____

Из какого Вы города? _____

Цель Вашего визита: _____

Спасибо за участие!