

министерство образования и науки Амурской области
государственное профессиональное образовательное автономное учреждение
Амурской области
«Амурский колледж строительства и жилищно-коммунального хозяйства»

Кафедра общеобразовательных и гуманитарных дисциплин
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

МДК 03.01 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда

МДК 02.01 Организация деятельности сотрудников службы питания

Выполнила:
Студент группы Гд-41
Солдатова Полина

Проверила:
Преподаватель
Шевченко Наталья Евгеньевна

Благовещенск, 2023

Содержание

Введение	3
1 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта	4
2 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	7
3 Организация деятельности сотрудников службы питания	11
4 Краткая характеристика отеля	13
5 Организационная структура управления отелем	15
6 Номерной фонд гостиницы	16
7 Особенности функционирования службы персонала отеля	19
8 Индивидуальное задание	27
Заключение	30
Список использованных источников	31
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Двухместный (Бюджетный двухместный номер с 1 кроватью; 23 м2)	32
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Двухместный (номер с 1 кроватью и балконом; 36м2)	33
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Двухместный (номер Де-люкс с 1 кроватью и балконом; 38м2)	34
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Двухместный (номер Де-люкс с 2 двуспальными кроватями;30 м2)	35
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Семейный (Семейный люкс с балконом; 40 м2)	36
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Стоимость номеров различной категории	37

Введение

В соответствии с учебным планом я проходила производственную практику с 12 декабря 2022 г. по 30 декабря 2022 в отеле «Bon Voyage», Благовещенск.

Целью прохождения производственной практики является: ознакомление с профессией менеджер, сбор материалов и получение практических навыков.

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

Подготовка к написанию отчёта по практики предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и нюансами.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п.

Основной целью работы является изучение гостиничной индустрии.

Исходя из темы и цели работы, мною решены следующие задачи:

- изучить бронирование мест, прием и размещение гостей в гостинице;
- рассмотреть деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- изучить организацию деятельности сотрудников службы питания;
- знакомство студентов с организацией деятельности персонала в учреждениях и гостиничных предприятиях;

– закрепление на практике знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.

1 Организация бронирования и продаж гостиничного продукта

Забронировать номера можно онлайн, через посредников и по телефону. Бронирование является гарантированным до отказа гостя. При отказе за сутки штраф не взимается.

Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование от клиентов. Отдел бронирования, кроме формального сбора заявок, должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, учитывая план мероприятий, которые будут проходить в данном регионе (спортивные соревнования, карнавалы, съезды, фестивали и т. п.), прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования совместно со службой маркетинга планирует деятельность гостиницы.

Во время проведения массовых мероприятий спрос на гостиничные места в несколько раз увеличивается. Для гостиниц выгодно бронировать места для мероприятий с большим числом участников, так как в этом случае предварительный заказ осуществляется задолго до события и риск его аннуляции (т. е. отказ от заранее заказанного места) небольшой.

Загрузка гостиницы зависит от сезона, деловой активности в данном районе, экономической и политической ситуации. Во времена политической нестабильности интерес туристов к данной местности снижается вследствие невозможности обеспечить безопасность пребывания. В пик сезона гостиница может идти на двойное бронирование.

Двойное бронирование – это подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату. На случай приезда одновременно двух клиентов, или когда турист приезжает без предварительного бронирования, а в гостинице нет мест, существует связь с фирмами, которые сдают в аренду жилье, и с близко расположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента. Иногда отдел бронирования пересылает заявку на бронь в другую гостиницу, которая и подтверждает клиенту, что ему будет предоставлено место, но в другой гостинице. В этом случае необходимо получить согласие клиента на изменение гостиницы.

И для гостиницы, и для гостя желательно, чтобы номера были забронированы заранее, причем чем раньше, тем лучше.

Если организация регулярно пользуется услугами гостиницы, то ей выгоднее заключить договор на определенный срок. В этом случае организации присваивается свой порядковый номер и при выполнении условий договора гостиница предоставляет места для проживания туристам, направленным этой организацией. В настоящее время многие туристские фирмы стремятся заключить договор с определенной гостиницей.

Для туристских фирм, которые регулярно поставляют клиентов, гостиница устанавливает скидки на оплату проживания, питания и некоторые услуги.

Есть несколько способов забронировать номер или место в гостинице: письменный, устный и компьютерный. Каждая заявка на бронирование и аннуляция заказа должны быть зарегистрированы

Приобретение гостиничных услуг происходит с целью непосредственного удовлетворения личных потребностей человека (индивидуальные покупатели, постояльцы отеля, потребители в гостиничной гастрономии). На рынке гостиничного бизнеса есть также институциональные покупатели. Они представляют собой субъекты, которые приобретают гостиничные услуги для собственных нужд, а также

организации, которые приобретают гостиничные услуги в качестве полуфабриката или занимаются посредничеством в бронировании. Субъекты, которые приобретают гостиничные услуги для собственных нужд, включают учреждения (предприятия, организации). Они покупают гостиничные услуги, например, с целью организации конференций, обучения, съездов. Здесь продажа гостиничного продукта касается услуг, которые связаны с ночлегом, гастрономических услуг, аренды конференцзалов. Некоторым организациям услуги могут быть проданы как полуфабрикат. Впоследствии они создают из них другие услуги (например, добавляя к ним прочие составляющие, транспортные, развлекательные, культурные, научные, спортивные услуги).

Покупателями таких услуг являются:

- туристические операторы;
- туристские агентства или бюро;
- организаторы отдыха и экскурсий;
- организаторы курсов, конференций, ярмарок и т. д.

2 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда — это структурное подразделение, предоставляющее основные услуги гостиницы. Его сотрудники обеспечивают комфорт проживания, сохранность жизни, здоровья, имущества людей, проживающих в гостинице.

Особенности и функции службы.

Важнейшая функция службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда представлена поддержанием необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров. Сотрудники службы несут ответственность за состояние общественных помещений (холл, фойе, переходы, лифты, коридоры). В составе службы, как правило, должен быть менеджер по содержанию номерного фонда, заведующий этажом, старшие горничные, дежурные по этажу, горничные и уборщицы. Этот отдел напрямую взаимодействует со службой главного инженера и службой приема и размещения. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда предусматривает работу с жилыми помещениями (номерами), общественными помещениями (вестибюлем, холлом, коридорами, помещениями служб, предоставляющих дополнительные услуги, санузлами и душевыми общего пользования) и служебными помещениями, включающими служебные кабинеты, зоны обслуживания и переходы между ними.

Служба должна информировать службу приема и размещения об освобождении номеров и готовности их к заселению. Сотрудники службы эксплуатации также сообщают в службу главного инженера о необходимости устранения неисправностей в оборудовании номеров, аварий, осуществления текущего ремонта. Рабочие, которые входят в службу главного инженера, помогают сотрудникам службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда переставлять мебель в номерах, переносить тяжелые вещи и предметы,

участвуют в погрузочных и разгрузочных работах (например, транспортировка белья в прачечную и обратно).

Уборочные работы, осуществляемые службой, подразделяются на следующие виды:

- Сухая и влажная уборка,
- Уборка с помощью пылесоса,
- Мытье полов, дверей, окон, стен. В соответствии с назначением

убираемых помещений уборка производится в местах общего пользования, в служебных помещениях, номерах. Последний тип уборки, в свою очередь, классифицируется на генеральную уборку, уборку после выезда, ежедневную текущую уборку, промежуточную уборку. Организация работы дежурных, горничных, уборщиц Организация деятельности горничных, дежурных, уборщиц осуществляется в соответствии с графиком или предполагает 8-часовой рабочий день с двумя выходными в неделю. Эти сотрудники относятся к категории рабочих. Рабочие места данной группы относятся к переменным. Работники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда должны быть обеспечены оборудованными рабочими местами. Они носят форменную спецодежду, должны знать и выполнять инструкции, касающиеся их обязанностей, а также инструкции в области техники безопасности и противопожарной безопасности.

Работа сотрудников службы организуется в индивидуальной или бригадной форме. Численность сотрудников определяется в соответствии с нормативом. За горничными закрепляются определенные номера, а за уборщицами соответствующие уборочные площади. В некоторых отелях предусмотрена должность сменного супервайзера (администратора). Он контролирует работу и смену горничных, проверяет, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности этого сотрудника также входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах. Горничные убирают в первую очередь забронированные номера, затем номера, в которых уже живут гости, а потом освободившиеся номера.

Информацию о свободных и занятых номерах горничные узнают в службе приема и размещения, или у дежурного на этаже. Информатор службы приема и размещения должен владеть сведениями о занятых и свободных, грязных и чистых номерах, о номерах с техническими неисправностями. Дежурный по этажу в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда подчиняется заведующей этажами или дежурному администратору.

В его обязанности входят:

- Обеспечение порядка проживания на этажах;
- Выполнение правил внутреннего трудового распорядка персонала этажа;
- Процесс приема в номера граждан в соответствии с документацией администратора;
- Ведение списка проживающих гостей на этаже;
- Оформление выезда путем выписки пропуска на вынос вещей из отеля. Дежурный следит за сохранностью белья, ковровых изделий, оборудования на вверенном ему этаже.

Если же происходит порча имущества, то этот сотрудник своевременно взыскивает плату с лиц, виновных в этом по акту. Он составляет акт о забытых вещах в номерах, сдавая их на хранение. Организация бельевого хозяйства гостиницы

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда для обеспечения нормального функционирования гостиницы должна бесперебойно предоставлять места для полноценного отдыха клиентам. Это предполагает рациональную организацию бельевого хозяйства гостиницы. В гостинице бельевое хозяйство чаще всего сосредоточено в центральной бельевой (в отделении чистого и грязного белья, штопки), поэтажных кладовых для чистого и грязного белья, в складах (для нового белья). Любое помещение, в котором хранится чистое или грязное белье, должно быть окрашено масляной краской или облицовано плиткой. Полы в бельевых должны быть покрыты линолеумом.

Хранение комплектов дополнительных постельных принадлежностей (подушки, одеяла) осуществляется в специальных шкафах. Со склада новое белье необходимо передавать в бельевую по накладной. Это делается после его маркировки. Передача белья на этажи без поступления в центральную бельевую запрещена. Получение белья из нее на этажи осуществляется в обмен на грязное белье. В гостинице должен быть утвержден график сдачи использованного белья этажами в центральную бельевую и получения чистого белья. Обмены производят каждый день в течение всего рабочего времени. Для этого предусмотрен журнал центральной бельевой.

3 Организация деятельности сотрудников службы питания

Технология работы службы питания в гостинице

Служба питания — это сервис гостиницы, который направлен на предоставление сбалансированного питания, привлечение туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг, предоставление услуг в области организации банкетных мероприятий.

Особенности и структура службы питания в гостиницах.

Подразделения общественного питания в отелях и гостиницах могут включать в себя ресторан или рестораны (в соответствии с размером гостиничного комплекса), бар, кафе, банкетную службу, а также пищевой блок (кухню). Они обеспечивают посетителей услугами питания.

Служба питания в гостиничном хозяйстве осуществляет собственные функциональные действия в автономном режиме. Она подчиняется графику заезда туристских групп. В организационно-производственные обязанности ее сотрудников входит не только обслуживание туристов, но и обеспечение проведения банкетов, презентаций, вечеров. Ресторанный сервис использует различные технологии и принципы для воспроизведения отношений с ориентацией на сохранение мобильно-устойчивого состояния посетителей. Служба питания в гостиничном комплексе решает несколько важных задач:

- предоставление сбалансированного питания;
- привлечение гостей к использованию дополнительных ресторанных услуг (формирование новых потребностей);
- предоставление услуг в области организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства.

Во главе службы питания стоит руководитель, который формирует меню, обеспечивает доставку необходимых продуктов, распределяет

обслуживающий персонал по участкам. Он контролирует качество готовых блюд и обслуживания с соблюдением разумного режима экономии. В больших комплексах каждое подразделение службы имеет своего руководителя, в том числе менеджеров по обслуживанию номеров.

Технология работы кухни и ресторана в гостинице.

Ресторан является подразделением общественного питания в гостинице. Его сотрудники занимаются обслуживанием гостей согласно меню. Меню представляет собой основу любой ресторанной концепции, независимо от того, к какому типу относится это предприятие питания. Большое значение при этом имеет профессионализм метрдотелей и официантов, которые находятся в непосредственном контакте с клиентами. Технология буфетного или барного обслуживания заключается в основном в обеспечении гостей безалкогольными и алкогольными напитками. В барах также могут готовиться напитки и закуски для их употребления в ресторане. Этот тип бара называется сервисным. Кухня в гостинице представляет собой своеобразный производственный центр. Заказы на выпуск конкретной продукции поступают из ресторана от официантов, в основе чего лежит составленное и предлагаемое клиентам меню. Заказы могут поступать и из банкетного зала, который работает по предварительному заказу. Повара занимаются приготовлением необходимых блюд. Главная обязанность руководства в этой сфере представлена контролем цены и качества конечного продукта.

Питание — это одна из основных услуг в технологии гостиничного обслуживания. Выделяют несколько основных форм обслуживания:

- питание, которое включено в стоимость номера;
- питание, которое предоставляется за отдельную плату.

Первая форма предоставления услуг питания клиентам отеля дополнительно делится на своеобразные подвиды: пансион, полупансион и

завтраки. Если питание не включается в стоимость пребывания в гостинице, то за него нужно заплатить дополнительно. При данной форме питания гости по своему желанию выбирают блюда из меню. Существуют разные виды меню для того, чтобы человек всегда имел выбор при получении такой услуги, как питание. В соответствии с контингентом обслуживаемых гостей, категорией и оснащением предприятия питания принято использовать различные виды сервиса. Наиболее распространенным в последнее время становится такая технология, как шведский стол. Шведский стол включает широкий выбор блюд со свободным доступом. Гость может взять все что угодно в желаемом количестве из того, что предлагается и выставляется персоналом службы питания. Служба также предлагает постояльцам различные дополнительные услуги (например, организация торжества, питание в номере, сервис на этаже, минибар в номере).

Особенности технологий работы служб питания.

Технология работы службы питания в гостинице может быть связана образцами блюд из национальной кухни. Известно, что многие рестораны начали монополизировать тот или иной вид национальной кухни. Например, на побережье Черного моря в Болгарии встречаются рестораны, которые специализируются исключительно на национальных болгарских блюдах. Не менее популярны в мире оригинальные блюда грузинской, армянской, французской кухни, которые готовятся по специальным технологиям. Исследуя технологию приготовления блюд национальной кухни, можно обратить внимание на изобретательность кулинаров и сохранение традиций. В целом самым известным в мире является французский сервис, который свойственен для ресторанов высокой кухни. Он считается эталоном высокого уровня комфорта. Для английской технологии сервиса присуще обслуживание гостей с приставного столика. На нем официант сервирует тарелку и подает ее человеку с правой стороны. Американская технология сервиса характеризуется приготовлением и раскладыванием пищи по

тарелкам непосредственно на кухне. После этого официанты разносят и расставляют тарелки гостям. В немецких технологиях сервиса питания персонал раскладывает еду на большое блюдо и ставит на стол на доступном от гостей расстоянии. Дальше гости обслуживают себя самостоятельно. В русском сервисе еду приносят на сервировочном блюде. В случае использования любого вида сервиса или технологии обслуживания, работу осуществляют официанты. Также при организации питания гостей отеля или гостиницы используют различные методы обслуживания («а ля карт», «а парт», «табльдот» и др.).

4 Краткая характеристика отеля

Отель «Bon Voyage» предоставляет своим гостям услуги по временному размещению, питанию и отдыху.

Миссией организации является качественное и полное удовлетворение потребностей в данных услугах компаний и частных лиц, выбравших этот отель.

Гостям предлагается забронировать номера с телевизором с кабельными каналами, холодильником, письменным столом и собственной ванной комнатой. Все номера уютны и оформлены в благородном классическом стиле и светлых тонах. Бесплатные услуги отеля включают Wi-Fi, пользование парковкой и услуги прачечной.

В экскурсионном бюро можно купить билеты на местные достопримечательности.

Отель находится по адресу: Амурская область, г. Благовещенск, ул. Пушкина, д. 89

Главной целью отеля является задача сделать любое пребывание гостя в отеле гостеприимным и комфортным. Основными принципами работы компании являются индивидуальный подход к клиентам, профессионализм и дружелюбие персонала, готовность помочь.

5 Организационная структура управления гостиницы

Организационная структура отделов предприятия представляет собой формы взаимосвязи его структурных элементов — подразделений, отделов, служб. На гостиничном предприятии принято различать службы переднего (front of the house) и заднего (back of the house) планов. Работники служб переднего плана выполняют линейные функции и активно взаимодействуют с гостями; они непосредственно заняты производством услуг (обслуживанием) — это служба приема и размещения, служба горничных, служба ресторанов и баров, оздоровительный центр, бизнес-центр. Работники служб заднего плана практически не контактируют с гостями напрямую и выполняют административные функции; к таким службам принято относить инженерные и технические службы, хозяйственную службу, бухгалтерию, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров и др.

6 Номерной фонд гостиницы

Структура номерного фонда

Отель предоставляет своим гостям пять различных категорий:

- Двухместный (Бюджетный двухместный номер с 1 кроватью; 23 м²);
(см. Приложение А)
- Двухместный (Двухместный номер с 1 кроватью и балконом; 36м²);
(см. Приложение Б)
- Двухместный (Двухместный номер Де-люкс с 1 кроватью и балконом;
38м²);
(см. Приложение В)
- Двухместный (Двухместный номер Де-люкс с 2 двуспальными
кроватями;30 м²);
(см. Приложение Г)
- Семейный (Семейный люкс с балконом; 40 м²).
(см. Приложение Д)

В оснащение комнат входит все, что необходимо для приятного отдыха и проживания: одна двуспальная либо две отдельные кровати, сплит-система кондиционирования воздуха, холодильник, телефон, телевизор с вещанием кабельных каналов. Для всех проживающих бесплатно предоставляются халаты, тапочки, предметы личной гигиены. В ванной комнате – душевая кабина, либо ванная, фен, набор туалетных принадлежностей.

В стоимость проживания в любом номере гостиницы уже включены:

- wi-fi;
- парковка;
- услуги прачечной.

Инфраструктура и услуги отеля

Для решения неожиданных вопросов в отеле есть круглосуточная стойка приема и размещения.

Ценности гости могут оставить на хранение в сейфе, камере хранения. Полноценно поесть гости могут в круглосуточном ресторане.

Для того, чтобы с наибольшим удобством достичь места назначения, организован платный трансфер от и до аэропорта.

Ценовая политика отеля

Цены на номера различных категорий отличаются друг от друга (см. Приложение Е).

7 Особенности функционирования службы персонала отеля

Главная задача организационной структуры АО «ЛОТТЕ РУС» – это утверждение взаимоотношений полномочий, связывающих руководителей с подчиненными (высшие уровни с низшими). Установление данных отношений происходит с помощью делегирования (перенесение ответственности на лицо, которое и будет ее нести) обязанностей.

Проводя анализ организационной структуры, действующей в гостинице АО «ЛОТТЕ РУС», необходимо отметить, что возглавляет ее – собственник, именно он контролирует и финансирует всю деятельность гостиницы, решает, по какому пути развития будет идти предприятие.

В гостинице АО «ЛОТТЕ РУС» к целевым функциям относятся:

- прием и размещение гостей;
- организация и производство питания;
- продажа номеров;
- организация деловых встреч и конференций.

Функциональными элементами является:

- обеспечение безопасности гостей и сотрудников;
- инженерно-техническое обеспечение;
- бухгалтерский учет;
- деятельность руководства.

Рассмотрим состав основных служб гостиницы.

Секретариат. Секретариат в гостинице представлен всего одним сотрудником, занимающим должность помощника управляющего гостиницы. Помощник управляющего занимается оформлением и составлением договоров, документов, приказов. Выполняет просьбы и поручения управляющего.

Социально-демографическая характеристика помощника

управляющего гостиницы:

- по половому признаку: женщина;
- по возрасту: 25-30 лет;
- по уровню образования: неоконченное высшее образование.

Отдел маркетинга и продаж состоит из начальника, менеджера по бронированию и сотрудника, занимающегося арендой конференц-залов. Всего в службе 3 сотрудника: начальник отдела продаж и маркетинга, менеджер по бронированию и специалист по аренде конференц-залов.

Структура сотрудников отдела маркетинга и продаж:

- по половому признаку: 67% - женщины и 33% - мужчины;
- по возрасту: 67% - 26-30 лет и 33% - 21-25 лет;
- по уровню образования: 67% - высшее образование и 33% - среднеспециальное.

Служба приема и размещения гостей (СПиР). Состоит из начальника СПиР и четырех администраторов. Всего в службе 5 сотрудников. Занимается приемом и размещением гостей. Работники данной службы – «лицо гостиницы» они находятся в непрерывном контакте с гостями.

Начальник СПиР занимается регистрацией иностранных граждан в УФМС, рассчитывает премии, составляет график работы администраторов СПиР, помогает в решении конфликтных ситуаций.

Администраторы СПиР заселяют и выселяют гостей, регистрируют всех прибывающих гостей, берут оплату за проживание, проводят ночной аудит, обеспечивают соединение телефонных разговоров, бронируют номера от стойки, предоставляют доступ к депозитарным ячейкам, заказывают такси, осуществляют побудку гостей, предоставляют гостям всю необходимую и интересующую их информацию. Дополнительно администраторы СПиР:

- осуществляют бронирование номеров и выставление счетов (в вечернее время и выходные дни);
- по просьбе гостей приносят в номер халаты, тапочки,

дополнительные полотенца или постельные принадлежности (в ночное время);

- показывают конференц-залы и консультируют по вопросам аренды (в вечернее время и выходные дни);
- осуществляют реализацию выпечки и напитков из кофейного аппарата;
- получают почту;
- раскладывают прессу;
- реализуют сувенирную продукцию;
- приносят гостям утюг и гладильную доску (в ночное время).

Структура сотрудников СПиР:

- по половому признаку: 80% Женщины и 20% Мужчины;
- по возрасту: 20% - 26-30 лет; 60% - 18-20 лет; 20% - 21-25 лет;
- по уровню образования: 20% Высшее образование, 60%

Среднеспециальное, 20% Неполное высшее.

Отдел эксплуатации номерного фонда. Состоит из начальника номерного фонда, двух заведующих прачечной, шести горничных и двух уборщиц. Общая численность сотрудников данного отдела – 11 человек. Главной задачей отдела является организация и поддержание порядка в гостинице.

В обязанности начальника номерного фонда входит: поддержание номерного фонда в полной работоспособности, назначение горничных на уборку номеров, проверка качества уборки номеров.

В обязанности оператора прачечной входит: прием стирка и глажка грязного белья, учет белья на складе, стирка и глажка формы сотрудников, вещей гостей.

В обязанности горничной входит уборка выездных и проживающих номеров, обеспечение гостей утюгом и гладильной доской (по просьбе гостя), принятие вещей в прачечную и их возвращение в номер.

В обязанности уборщицы входит ежедневная влажная уборка

помещений гостиницы, уборка конференц-залов после мероприятий, разовая уборка определенных площадей (по требованию).

Структура сотрудников отдела эксплуатации номерного фонда:

- по половому признаку: все сотрудники данного отдела – женщины;
- по возрасту: 18% - 26-30 лет, 18% - 31-40 лет, 55% - 41-50 лет, 9% - 51-60 лет
- по уровню образования: 55% - Высшее образование, 27% - Среднеспециальное, 9% - Неполное высшее, 9% - Без высшего образования.

Служба питания. Служба включает в себя управляющего, сотрудников кухни и зала ресторана.

Сотрудники кухни: шеф-повар, кондитер, два повара универсала, посудомойщица.

Сотрудники зала: два администратора зала, два официанта.

Всего в службе 10 сотрудников. Сотрудники службы обеспечивают организацию питания гостей и посетителей с улицы.

Управляющий рестораном занимается обучением персонала, контролем за работой персонала, ведением отчетности перед управляющим гостиницей.

Шев-повар разрабатывает меню, составляет заявки на закупку продуктов, контролирует технологические процессы приготовления блюд.

Кондитер занимается приготовлением выпечки и десертов. Повара гостиницы занимаются приготовлением блюд и напитков. Посудомойщица ответственна за мытье посуды.

Администратор зала занимается принятием заказов у официантов, осуществляет расчеты с гостями через кассу.

Официанты принимают заказ, сервируют и убирают столы, приносят еду и осуществляют обслуживание гостей.

Структура сотрудников службы питания:

- по половому - 60% - Женщины и 40% - Мужчины.

- по возрасту: 40% - 26-30 лет, 40% - 31-40 лет, 20% - 41-50 лет.
- по уровню образования: 60% Высшее образование, 10% Среднеспециальное, 20% Неполное высшее, 10% Без образования.

Бухгалтерия. Отдел состоит из главного бухгалтера, старшего бухгалтера, гостиницы и старшего бухгалтера ресторана. Всего в отделе 3 сотрудника. Сотрудники отдела проводят все финансовые расчеты, исполняют финансовые документы, ведут балансы, контролируют все доходы и расходы гостиницы, принимают кассу ресторана и гостиницы.

Структура сотрудников бухгалтерии:

- по половому признаку: 67% Женщины, 33% Мужчины;
- по возрасту: 67% 31-40 лет, 33% 41-50 лет;
- по уровню образования: все сотрудники отдела бухгалтерии имеют высшее образование.

Служба персонала (Отдел кадров). Служба состоит из одного сотрудника, занимающего должность специалиста отдела кадров. Специалист отдела кадров занимается подбором и наймом сотрудников, кадровым учетом и делопроизводством.

Социально-демографическая характеристика специалиста отдела кадров:

- по половому признаку: мужчина;
- по возрасту: 31-40 лет;
- по уровню образования: высшее образование.

Служба технической поддержки. Служба состоит из одного сотрудника, занимающего должность IT-менеджера. IT-менеджер обеспечивает бесперебойную работу всего электронного оборудования гостиницы, устанавливает программное обеспечение.

Социально-демографическая характеристика сотрудника IT-отдела:

- по половому признаку: мужчина;
- по возрасту: 41-50 лет;
- по уровню образования: высшее образование.

Служба снабжения. Служба состоит из одного сотрудника, занимающего специалиста службы снабжения. Сотрудник службы снабжения занимается материальным обеспечением всех служб гостиницы, принимая заявки от каждого отдела и, в соответствии с ними, закупая и предоставляя отделам необходимое оборудование и материалы.

Социально-демографическая характеристика сотрудника службы снабжения:

- по половому признаку: мужчина;
- по возрасту: 41-50 лет;
- по уровню образования: высшее образование.

Инженерно-техническая служба. Служба включает в себя: главного инженера, заместителя главного инженера, двух дежурных техников. Общая численность сотрудников службы 4 человека. Служба ответственна за постоянную работу всех инженерных коммуникаций и всего оборудования гостиницы, следит за эксплуатацией зданий и сооружений.

Главный инженер и заместитель главного инженера отвечают за противопожарную безопасность в гостинице, осуществляют контроль работы техников, следят за работой всех коммуникаций.

Дежурные техники устраняют все мелкие поломки в гостинице, меняют расходные материалы, осуществляют мелкий, косметический ремонт.

Структура сотрудников инженерно-технической службы:

- по половому признаку: все сотрудники данной службы мужчины;
- по возрасту: 75% - 31-40 лет, 25% - 41-50 лет;
- по уровню образования: 50% Высшее образование, 50% Среднеспециальное.

Служба безопасности состоит из четырех сотрудников охраны. Сотрудники службы осуществляют обеспечение безопасности гостей и персонала гостиницы, несут ответственность за охрану здания гостиницы и ее собственности, производят контроль за соблюдением сотрудниками пропускного режима. Дополнительно сотрудники службы безопасности:

- осуществляют прием и выдачу вещей, отданных в камеру хранения;
- открывают гостям цепочку на парковке;
- в нерабочие часы службы горничных сотрудники службы безопасности по требованию администратора СПиР выдают тапочки, халаты, дополнительные комплекты полотенец и постельных принадлежностей.

Структура сотрудников службы безопасности.

- по половому признаку: все сотрудники данной службы мужчины;
- по возрасту 25% 26-30 лет, 50% 31-40 лет, 25% 41-50 лет.
- по уровню образования: 25% Высшее образование, 75%

Среднеспециальное.

Сотрудников службы безопасности гостинице предоставляет фирма посредник – частное охранное предприятие «Легис». Сотрудники остальных отделов состоят в штате гостиницы.

Организация трудового процесса всех сотрудников гостиницы происходит в соответствии с трудовым кодексом РФ, а также государственными документами в сфере гостиничного бизнеса.

Из внутренних документов, регламентирующих деятельность сотрудников гостиницы можно выделить:

- общие правила и стандарты гостиницы, следование которым обязательно для всех сотрудников;
- стандарты, разработанные для каждой отдельной службы;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- должностные инструкции, индивидуальные для каждой должности;
- инструкции, определяющие поведение сотрудников в основных рабочих процессах.

Общая численность персонала гостиницы АО «ЛОТТЕ РУС»: 45 человек.

Структура персонала по категориям представлена на рисунке 13.

Исходя из данных таблицы , численность сотрудников за год увеличилась на 2 человека, что свидетельствует об общем росте организации.

Коэффициент текучести кадров за 2020 год увеличился на 0,09, по сравнению с 2019 годом, и составил 0,22. Рост текучести в гостинице можно объяснить сложной экономической ситуацией в стране в связи с пандемией.

Подводя итоги можно отметить: рассматривая уровень образования сотрудников гостиницы АО «ЛОТТЕ РУС» можно сделать выводы о достаточно высоком уровне образования. Весь административно-управленческий состав, а также многие служащие имеют высшее образование. Возрастные и половая принадлежность показатели различны. Но основные тенденции сохранены. Так, например, служба приема и размещения обычно представлена молодыми сотрудниками, тогда как в номерном фонде персонал, как правило, это женщины старше 35 лет. Коэффициент текучести кадров, хотя и достаточно высокий, но не превышает максимально допустимые показатели.

Можно сделать выводы, что среднегодовая численность работников в 2020 году увеличилась на 2 человека и составила 45 человек, также выросла стоимость основных и оборотных средств, авансированного капитала. На сегодняшний день происходит процесс роста гостиничного предприятия АО «ЛОТТЕ РУС».

8 Индивидуальное задание

Ознакомиться с видами информирования гостей в случае чрезвычайных ситуаций

Планы действий персонала и постояльцев при возникновении пожара и в других чрезвычайных ситуациях

В здании гостиницы должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайных ситуациях. Все запасные выходы и маршруты эвакуации постояльцев должны быть четко обозначены, а в каждом номере и во всех общественных местах должна быть наглядная информация о запасных выходах, маршрутах эвакуации и ближайшей системе пожарной сигнализации.

В гостиницах должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и клиентов при чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и др.), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

Обслуживающий персонал гостиниц должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях. Ответственность за подготовленность персонала несет руководитель отеля.

Система оповещения о пожаре и управления эвакуацией

Система оповещения гостей о пожаре и управления эвакуацией является составной частью системы противопожарной защиты гостиничного хозяйства. В отелях высокого класса система оповещения гостей о пожаре содержится на центральном диспетчерском пункте (ЦДП). После того, как боевой расчет выяснил, что причиной срабатывания пожарной сигнализации действительно стал пожар, включается система оповещения о пожаре.

При этом автоматически включаются звонки и зуммеры тревоги, а также все гостевые телевизоры (или переключаются на гостиничный канал,

если они уже были включены). Это позволяет более конкретно, с учетом сложившейся обстановки, донести информацию до гостей и предотвратить панику. На экранах телевизоров высвечивается текст национальной, английском, немецком, французском языках. Кроме текста на экране телевизоров в номерах показывается план эвакуации каждого этажа. Передать необходимую информацию можно также через громкоговорители в номерах.

Эвакуацию можно начинать с этажа, на котором возник пожар, с расположенных выше этажей или гостиничного комплекса в целом (в зависимости от обстановки, сложившейся в зоне горения), используя подачу звонков и зуммер тревоги. Поэтому перед принятием решения об эвакуации гостей и персонала необходимо знать обстановку в зоне пожара.

Решение о включении системы оповещения людей о пожаре и эвакуации принимает дежурный менеджер (начальник смены пожарного боевого расчета) или очередной гостиничной учреждения.

Эвакуация гостей осуществляется в соответствии с имеющимися во всех номерах планов эвакуации, а персоналу отеля - в соответствии со специальными памятками, что имеющиеся во всех отделах, службах и подразделениях.

Эвакуационное освещение и световые указатели направления эвакуации должны быть включены постоянно, круглосуточно.

Действия дежурного персонала при эвакуации людей

Руководитель тушения пожара, в зависимости от сложившейся ситуации, принимает решение начать эвакуацию людей путем включения системы оповещения и управления эвакуацией (следует отметить, что решение об эвакуации принимается без страха быть подвергнутым какой-либо критике или взысканию, даже если впоследствии окажется, что необходимости в эвакуации не было). Эвакуация гостей осуществляется согласно имеющихся планов эвакуации, должны отрабатываться со всеми задействованными для эвакуации работниками гостиничного бизнеса не реже

одного раза в полгода. Работники гостиничного бизнеса, прибывшие в распоряжение руководителя тушения пожара, могут привлекаться (если им не угрожает опасность) для эвакуации гостей и персонала отеля, проверки гостевых этажей, офисов и подвальных помещений с целью оповещения тех гостей и персонала, которые еще не эвакуировались, кратчайших путей к выходам; спасения наиболее ценных документов, денежных средств и тому подобное. Сотрудники службы безопасности перекрывают все входы в гостиницу, открывают выходы, используемые для эвакуации, контролируют их, пресекают попытки мародерства. Для эвакуации сотрудников гостиничного бизнеса используются специальные памятки, разработанные для каждого отдела, службы. Руководитель тушения пожара назначает ответственных лиц из переклички гостей и персонала на эвакуационном пункте, дает им списки гостей и персонала и отправляет на эвакуационный пункт. Мероприятия по эвакуации большого количества людей и прекращения паники координируются старшим начальником пожарных подразделений. Травмированные лица эвакуируются в первую очередь. Чтобы избежать паники, эвакуация должна проводиться спокойно и сосредоточенно. В отдельных случаях используются средства индивидуальной защиты.

Заключение

В период преддипломной практики я узнал много нового в области гостиничной индустрии, выполнил программу в полном объёме, прошёл квалифицированную практику и ознакомился с работой всех служб гостиницы. С интересом и ответственность подходил к работе всех служб гостиничного сервиса. Участвовал в общественной жизни предприятия.

В заключение моей работы я пришёл 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 (цепи).

Список использованных источников

1. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М., 2020. – 87 с.
2. Бойко Н.Г., Гопкало Л.М. Организация гостиничного хозяйства: Учебник. – К.: Киев, нац. торг.-экон. ун-т, 2019. – 448 с.
3. Баканов М.И.; Шеремет А.Д. Теория деятельности малых гостиниц. - М.: Туризм и статистика, 2019. - 313 с.
4. Бандурин В.В., Ларицкий В.Е. Проблемы управления малыми гостиницами. – М.: Туризм и экономика, 2018. - 226 с.
5. Барнетт Д., Уилстед У. Формулирование стратегии// Проблемы теории и практики управления. – 2019. – №1 – С. 118–127.
6. Большаков А.С., Михайлов Б.И. Современный менеджмент: теория и практика. – СПб.: Питер, 2020. – 90 с.
7. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М.: Новое знание, 2019. - 276 с.
8. Боссиди Л. Искусство результативного управления / Л. Боссиди, Р. Чаран. - М : Добрая книга, 2018. - 288 с.
9. Голубков Е.П. Маркетинг: стратегии, планы, структуры. – М.: Дело, 2019. –292 с.
10. Голубкова Е.Н. Природа продвижения продукции и управление продвижением // Маркетинг в России и за рубежом. – 2019. - №1. – С. 6-9.
11. Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 248 с.
12. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М., 2002 г.
13. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2002 г.

14. Каверина Т.П., Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М., 2002 г.
15. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2015. – 160 с.
16. Организация обслуживания в малых гостиницах: Учеб. пособие / А.Б. Мунин, З.И. Тимошенко, Ю.И. Палеха, М.Д. Стамболова; Под общ. ред. академика А.В. Шербенка. – М.: Изд-во Европ. ун-та, 2013. – 181 с.
17. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. – К.: Кондор, 2015. – 408с.
18. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М., 2003 г.
19. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах 2017. - 304с.
20. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
21. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
22. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
23. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 188 с.
24. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь : Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.

25. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Двухместный (Бюджетный двухместный номер с 1
кроватью; 23 м2)





ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Двухместный (номер с 1 кроватью и балконом; 36м2)



ПРИЛОЖЕНИЕ В. Двухместный (номер Де-люкс с 1 кроватью и балконом;
38м2)



ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Двухместный (номер Де-люкс с 2 двуспальными кроватями;30 м2)



ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Семейный (Семейный люкс с балконом; 40 м2)



ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Стоимость номеров различной категории

Номер	Стоимость за одни сутки
Двухместный (Бюджетный двухместный номер с 1 кроватью; 23 м2)	От 2300 р.
Двухместный (номер с 1 кроватью и балконом; 36м2)	От 2300 р.
Двухместный (номер Де-люкс с 1 кроватью и балконом; 38м2)	От 2300 р.
Двухместный (номер Де-люкс с 2 двуспальными кроватями;30 м2)	От 2500 р.
Семейный (Семейный люкс с балконом; 40 м2)	От 3000 р.