

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области

Колледж управления и сервиса «Стиль»

Специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Отчет

по производственной практике

по ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих» за период с 14.01.2019 по 09.02.2019

Студентки группы ГС-206

Молчковой Д.В.

Преподаватель: Полякова Т.И.

Екатеринбург, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

- Введение
- 1. Характеристика средства размещения
- 2. Номерной фонд гостиницы
- 3. Предоставление услуг в средстве размещения
- 4. Условия труда горничных
- 6. Работа бельевого хозяйства средства размещения
- 7. Самооценка результатов производственной практики
- Заключение
- Список литературы

ВВЕДЕНИЕ

С 14 января по 9 февраля я проходила производственную практику в гостинице «Эмеральд».

Моей целью прохождения производственной практики было ознакомление с профессией горничная, сбор материалов и получение практических навыков.

Практические навыки играют значимую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больше опыта накоплено человеком по применению теоретических знаний, тем более ценен и эффективен такой сотрудник.

Гостиничная индустрия - это сфера бизнеса, основывающаяся на принципах гостеприимства, дружелюбия, искреннего сервиса и качественного обслуживания гостей.

Основной целью работы явилось изучение гостиничной индустрии.

Исходя из темы и цели работы, я решала следующие задачи:

- Проанализировать уборку и чистку комнат
- Изучить основные и дополнительные услуги гостиницы
- Ознакомление с деятельностью горничных и с индивидуальными стандартами гостиницы

1. Характеристика средства размещения

Средства размещения - это помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов; номер в средстве размещения - одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем необходимым для временного проживания.

Полное название гостиницы - ООО «Укелеле-Трэвел» Гостиница «Эмеральд»
Юридический адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Сакко и Ванцетти, д.38 Фактический адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Сакко и Ванцетти, д.38 Телефон: +7 343 253 58 12.
e-mail: reception@hotelburg.ru

Директор - Дерендяев Сергей Рудольфович

Отель имеет официальное подтверждение категории 3 звезды (см. Приложение). Режим работы гостиницы круглогодичный. Целью деятельности организации является качественное и полное удовлетворение потребностей организаций и частных лиц в гостиничных услугах, а так же получение прибыли.

Здание состоит из 7 этажей. На каждом этаже общий холл, соответственно функционируют гостевой лифт, он же и является служебным, и один лестничный подъем.

2. Номерной фонд гостиницы

В номерной фонд гостиницы входит 45 номеров следующих категорий:

- Номер «Стандартный номер с двухспальной кроватью или двумя односпальными кроватями»,
- Номер «Улучшенный номер с двухспальной кроватью или двумя односпальными кроватями»
- Номер «Одноместный номер с односпальной кроватью»
- Номер «Стандарт Эконом»
- Номер «Люкс»

Прејскурант зависит от предложений, действующих в отеле.

Каждая категория номера может комплектоваться одной/двумя кроватями и соответственно предназначаться для одного или двухместного размещения. Оснащение номера находится в прямой зависимости от его категории.

Таблица 1

Прейскурант на услуги проживания в отеле «Эмеральд»

Категория номера	Проживание в номере 1 человек с завтраком / без завтрака	Проживание в номере 2 человека с завтраком / без завтрака	Формула Эмеральда (только с пятницы по воскресенье) 1 человек с завтраком / без завтрака	Формула Эмеральда (только с пятницы по воскресенье) 2 человека с завтраком / без завтрака
Стандарт Эконом	2 500/ 2 200	3 500/ 2 900	2 500/ 2 200	2 500/ 1 900
Одноместный номер с односпальной кроватью	2 800/ 2 500	-	2 500/ 2 200	-
Стандартный номер с двуспальной или двумя односпальными кроватями	3000/ 2700	4 000/ 3 400	3 000/ 2 700	3 000/ 2 400
Улучшенный номер с двуспальной или двумя односпальными кроватями	3 500/ 3 200	4 500/ 3 900	3 200/ 2 900	3 200/ 2 600
Люкс	6 500/ 6 200	6 500/ 5 900	5 000/4 700	5 000/ 4 400

Данные тарифы действуют только при прямом бронировании по телефону, по email и при бронировании от стойки.

3. Предоставление услуг в средстве размещения

Вот краткий перечень дополнительных услуг (так же см. таблица 2).

Услуги временного проживания

Услуги предприятий общественного питания

Услуги бесплатной парковки

Бесплатный Wi-Fi

Экскурсии

Гладильная зона

Услуги прачечной

Бронирование авиа и ж/д билетов

Информирование о развлечениях

Вызов скорой помощи

Аптечка

Room-service

Услуги мини-бара

Камера хранения

Услуги по копированию, распечатыванию документов

Заказ такси по городу

Трансфер (Аэропорт - Отель)

Трансфер (Ж/д вокзал - Отель)

Услуги бара

Услуги прачечной

Так же в отеле присутствует мини-магазин, в котором можно приобрести вещи первой необходимости (см. таблица 3).

Ознакомится более подробно со всеми услугами вы можете на ресепшен или на официальном сайте отеля (ссылка №2 в списке литературы).

Таблица 2

Прайс дополнительных услуг

Наименование	Стоимость, руб.
Трансфер (Аэропорт - Отель)	900
Трансфер (Отель - Аэропорт)	900
Трансфер (Ж./д вокзал - Отель)	450
Трансфер (Отель - Ж/д вокзал)	450
Услуги по копированию, распечатке документов	10 руб. / лист
Заказ такси	В зависимости от маршрута
Услуги бара	Согласно меню бара
Услуги прачечной	Согласно прейскуранту
Услуги мини бара	Согласно прейскуранту
Услуги парковки	Бесплатно
Регистрация иностранных граждан	Бесплатно
Заказ авиа и ж/д билетов	Бесплатно

Таблица 3

Прейскурант мини-магазина

Наименование	Стоимость
--------------	-----------

Зубная щетка	100	
Зубная паста	100	
Колготки капроновые	250	
Прокладки	150	
Тампоны	150	
Презервативы	250	

4. Условия труда горничных

услуга гостиница должностной горничный уборка

Должностные обязанности горничной:

- Уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиниц, санузлов и других закрепленных помещений.
- Смена постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего, а при продолжительном проживании в сроки, предусмотренные «Правилами пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах», уборка постелей.
- Прием номера от проживающих при их выезде
- При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщает старшей горничной или дежурному по этажу
- Принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения
- Соблюдение Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных нормативных актов организации, внутренних правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты
- Выполнение в рамках трудового договора распоряжений работников, которым он поручен согласно настоящей инструкции
- Выполнение работы по приемке и сдаче смены, чистке и мойке, дезинфекции обслуживаемого оборудования и коммуникаций, уборке рабочего места, приспособлений, инструмента, а также по содержанию их в надлежащем состоянии
- Ведение установленной технической документации

В гостинице горничные работают 2/2 с 8:00 - 20:00, старшая горничная работает с 8:00-20:00 с пн-пт.

Униформа горничных состоит из фартука с карманами, брючный костюм оливкового цвета (брюки с туникой) и классическая обувь черного цвета.

5. Уборочное оборудование

Уборочный инвентарь:

- Мешок для грязного белья
- Мешок для мусора
- 2 ведра
- Швабра, совок
- Пылесос
- Резиновые перчатки
- Ветошь
- Щетки
- Устройство для мытья окон
- Съёмные насадки для мытья и дезинфекции
- Хлопчатобумажные съёмные насадки
- Прорезиненный фартук

Уборочные материалы:

- Моющие средства
- Чистящие средства
- Дезинфицирующие средства
- Средства для отмывания всех видов поверхностей
- Жиро-растворяющие средства
- Дезодорирующие средства
- Средство для полов с любым видом покрытия
- Средства для чистки пластиковых поверхностей
- Средства для обработки деревянной мебели

- Воска-содержащие средства для натирания

6. Работа бельевого хозяйства средства размещения

У отеля заключен договор с прачечной (см. таблица 4). Полностью все белье находится на аутсорсинге. Пододеяльник, наволочки и простыни сшиты из сатина или бязи. Размер односпальных пододеяльников 150x220, двуспального 210x240; размер односпальной простыни 160x280, двуспальной 240x280; размер наволочек 50x70.

Полотенца состоят из хлопка. Их размер 70x140 - банные, 50x100 - лицевые, 50x70 - коврик для ног.

Таблица 4

Прейскурант на услуги прачечной

Наименование услуги	Стирка и утюжка, руб.	Утюжка, руб.	Стирка, руб.	
Мужская, женская одежда				
Сорочка, блузка, жакет без подкладки	300	180	120	
Нижнее белье			100	
Майка, футболка, перуанка, пижама, шорты	170	70	100	
Носки, колготки			100	
Носовой платок			20	
Водолазка, джемпер, толстовка, трикотажная кофта	260	160	100	
Джинсы	220	120	100	
Спортивные брюки	220	120	100	

Галстук		50		
Куртка, ветровка			250	
Куртка зимняя	480		500	
Брюки	400	250	150	
Юбка	250-350	150-250	100	
Платье	300-400	200-300	100	
Детская одежда				
Пижама, ночная рубашка	120	60	60	
Платье	160	100	60	
Рубашка, блузка, свитер	160	100	60	
Нижнее белье			60	
Футболка, шорты	130	70	60	
Брюки	160	100	60	
Носки			20	

7. Самооценка результатов производственной практики

Теория без практики не имеет смысла, так же как и практика без теории. В этом я убедилась во время прохождения производственной практики. Всем теоретическим знаниям, полученным в стенах колледжа, я нашла свое практическое применение.

Работа в гостинице показалась мне не очень интересной, и для себя я решила, что вряд ли свяжу свою будущую жизнь именно с гостиничной деятельностью. За месяц практики я приобрела навыки, которые потом смогу применить в уборке своего дома, хотя вряд ли я буду руководствоваться инструкцией горничных. Гостиничное предприятие является само по себе очень сложным механизмом, который нуждается в точном управлении, за счет чего и достигается качество услуг. Этот, казалось бы,

небольшой опыт для себя я расцениваю как огромный багаж знаний, который я получила благодаря коллективу отеля «Эмеральд»

Благодаря производственной практике, я в очередной раз убедилась, что гостиничный бизнес - это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, ведь их окупаемость достигается в очень короткие сроки. Гостиничный бизнес - это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны. Ведение гостиничного хозяйства - это целое искусство, как с точки зрения прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

Я считаю, что с поставленной задачей справилась. Все требования руководителя практики от предприятия выполняла сразу же. Не досаждала. Если что непонятно, то тактично спрашивала. Больше пыталась сама разобраться.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, за время практики, а это 144 астрономических часа с 14 января по 9 февраля 2019 года я освоила ПМ 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Отработав на производственной практике положенный срок, я могу сделать определенные выводы об организации работы - ООО гостиница «Эмеральд».

На мой взгляд, это молодое предприятие успешно работает на рынке предоставления гостиничных услуг. Здесь неплохо поставлена работа с персоналом; имеется, хоть и небольшая, прибыль; поставлены на современные рельсы; функционируют автоматизированные системы управления гостиницей.

Но в связи с вышеизложенным, хочу внести предложение по улучшению работы гостиницы «Эмеральд».

В настоящее время у гостиницы бесконтрольно паркуются машины. Мое предложение состоит в том, чтобы сделать платную парковку рядом с уже имеющейся и предназначенной для посетителей гостиницы. Сейчас там имеется шлагбаум, за которым никто не следит. Эту инициативу, на мой взгляд, должна взять на себя администрация гостиницы «Эмеральд». Это дает и дополнительный доход предприятию, и позволяет шире использовать его оборотные средства.

Таким образом, целью моей производственной практики было: закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения и, я считаю, что знания, полученные мной, в процессе теоретического обучения были применены в производственной практике отлично усвоены.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Информация о дополнительных услугах гостиницы «Эмеральд»
2. Сайт гостиницы «Эмеральд»

3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 (ред. от 30.11.2018) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"