



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Факультет среднего профессионального образования
Цикловая комиссия социально-экономических дисциплин
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
(шифр, наименование специальности)

Отчет по учебной практике

Выполнил обучающийся группы ГС-207

Новиков Даниил Денисович
(ф.и.о.)

(подпись)

Проверили:

(должность руководителя от организации)

(ф.и.о.)

(оценка)

(подпись)

М.П.

(дата)

преподаватель

(должность руководителя от университета)

Сушкова Т.А.

(ф.и.о.)

(оценка)

(подпись)

15.06.2022 г.

(дата)

Воронеж - 2022 г.

Содержание

Введение	
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	
1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Гостиничный цикл обслуживания гостей в отеле.....	
2. Бронирование гостиничных услуг. Контроль оказания услуг при бронировании.....	
3.Документационное обеспечение процесса бронирования гостиничных услуг....	
4.Резервирование гостиничных услуг при внесении предоплаты, по подтверждению и аннуляции брони, по бронированию номеров для различных категорий граждан.....	
5.Характеристика материально - технического оснащения рабочей зоны менеджера службы бронирования.....	
6.Ведение личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Деловой этикет и культура поведения сотрудников службы бронирования.....	
ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей	
1.Характеристика структуры отдела приема, размещения и выписки гостей.....	
2.Рабочее место службы приема, размещения и выписки гостей.....	
3.Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице, предоставление информации гостям об услугах в гостинице.....	
4.Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.....	
5.Составление документации по основным видам приема, размещения и выписки гостей.....	
Индивидуальное задание	
Заключение	
Список использованных источников	
Приложения	

Введение

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения квалификации менеджера и основных видов деятельности: бронирование гостиничных услуг; прием, размещение и выписка гостей.

Целями учебной практики является подготовка обучающегося к выполнению и решению профессиональных задач в области организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Задачи учебной практики:

-закрепление и углубление полученных теоретических знаний с точки зрения их применения на практике;

-приобретение умений и первоначального практического опыта по основным видам деятельности;

-умение самостоятельно решать конкретные профессиональные задачи.

Учебная практика проходила на кафедре туризма и гостиничного дела ВГУИТ (лаборатория гостеприимства) по адресу г. Воронеж, ул. Сакко и Ванцетти, д. 72. Лаборатория находится на 3 этаже корпуса.

Лаборатория оснащена необходимым оборудованием и инвентарем: кровать полутораспальная 2 шт., шкаф, тумба для аппаратуры, прикроватная тумба 2 шт., кресло «Релакс» 2 шт., стол журнальный, тележка горничной.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Аттестационный лист по учебной практике

_____Новиков Даниил Денисович_____,
(Ф.И.О.)

обучающегося (-йся) на курсе 2 по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

код и наименование

успешно прошёл(-ла) учебную практику по профессиональному модулю

ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг

шифр и наименование профессионального модуля

в объеме 36 часов с «01» июня 2022 г. по «07» июня 2022 г.

на кафедре туризма и гостиничного дела ВГУИТ (лаборатория гостеприимства)

г. Воронеж, ул. Сакко и Ванцетти, д. 72

наименование организации, юридический адрес

МП.

Виды и качество выполнения работ в период учебной практики			
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Профессиональные компетенции	№ задания по ОМ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Гостиничный цикл обслуживания гостей в отеле. (6 час.)	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	№1	выполнено на _____ уровне
2. Бронирование гостиничных услуг. Контроль оказания услуг при бронировании. (6 час.)	ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	№2	выполнено на _____ уровне
3. Документационное обеспечение процесса бронирования гостиничных услуг. (6 час.)	ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	№2	выполнено на _____ уровне
4. Резервирование гостиничных услуг при внесении предоплаты, по подтверждению и аннуляции брони, по бронированию номеров для различных категорий граждан. (6 час.)	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.	№2,3	выполнено на _____ уровне
5. Характеристика материально - технического оснащения рабочей зоны менеджера службы бронирования. (6 час.)	ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.	№4	выполнено на _____ уровне
6. Ведение личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Деловой этикет и культура поведения сотрудников службы бронирования. (6 час.)	ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	№5	выполнено на _____ уровне
ИТОГО: 36 час.			

Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата 15.06.2022 г.
М.П.

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг

1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности.

Гостиничный цикл обслуживания гостей в отеле



Рисунок 1 - Гостиничный цикл обслуживания гостей в отеле

Гостиничный цикл — это процесс обслуживания клиента с момента его первого обращения в гостиницу до его выезда. Гостиничный цикл можно подразделить на четыре этапа и эти этапы являются взаимосвязанными и последовательными. Цикл так же является круговым и последовательным, без одного этапа не будет другого. И так теперь предлагаю дать определение каждому из этапов, таким образом:

Первый этап до прибытия гостя так же именуемый как бронирование. На этом этапе гость определяется с выбором гостиничного предприятия. К основным факторам выбора определенного средства размещения относят: во-первых, предыдущий опыт взаимоотношений с выбранным отелем и советы друзей, коллег; во-вторых, информационную составляющую; в-третьих, местоположение гостиничного предприятия, различные скидки и программы лояльности отеля и т.д. Также на решение гостя о выборе гостиничного предприятия может повлиять подробное описание администратором забронированного номера, стоимости номера, дополнительных услуг и легкость способа оплаты номера. Информация о возможности бронирования номеров (мест) может поступать из различных источников.

Источники бронирования могут быть постоянными и эпизодическими. К постоянным источникам относят заявки от туристических агентов по продаже, компаний, фирм, организующих выставки, конференции, семинары, а также от других компаний на основе договорных отношений, также централизованное бронирование — это возможность постоянных заявок. К эпизодическим заявкам на бронирование относят заявки от физических лиц или компаний, у которых возникла необходимость в одноразовом размещении в гостинице.

Этап бронирования завершается внесением сотрудником соответствующей службы гостиницы информации о госте (гостях) в журнал регистрации заявок бронировании номеров (мест) и учета клиентов. Данная информация необходима не только для того, чтобы планировать и прогнозировать загрузки гостиничного предприятия, но и для оптимального распределения денежных, трудовых и материальных ресурсов на предприятии. Информация, собранная во время бронирования, также важна для завершения предрегистрационных действий, которые включают подготовку номера к приезду гостя согласно требованиям, и т.д.

Вторым этапом является прием и размещение гостя. Данный этап гостевого цикла включает процедуру регистрации гостя и процесс размещения. После прибытия гостя в отель все взаимоотношения строятся через сотрудников службы приема и размещения. В обязанности сотрудников службы приема и размещения входит разъяснение всех особенностей проживания в отеле, квалифицированные ответы на любые вопросы гостя, особенно те, что касаются деталей стоимости номера. Также на этом этапе гостиничного цикла осуществляется предварительная оплата за проживание.

Учетная карточка гостя заполняется в процессе регистрации гостя, куда вносятся все личные данные постояльца (постояльцев): число взрослых и детей, адреса, паспортные данные и визы для иностранных граждан, полный адрес, персональные данные и детали кредитной карты. В конце регистрационной карточки ставится подпись гостя, подтверждающая

согласие на ввод своих данных. Процесс регистрации считается завершенным, когда произведена предварительная оплата и стоит подпись гостя.

Третий этап есть обслуживание во время проживания. Этот этап охватывает весь период проживания гостя в отеле и, соответственно, весь процесс обслуживания на этот период. Считается, что данный этап занимает главенствующее место во всем гостевом цикле. Основная служба, с которой постоянно контактирует гость (гости), — это служба приема и размещения. Сотрудники данной службы несут полную ответственность за координирование запросов гостя и должны проявлять дополнительную заботу в решении любых вопросов в кратчайшие сроки и на высоком уровне. В обеспечении доходности гостиничного предприятия не менее важны дополнительные услуги. Эффективно работающие рестораны, телефон, Интернет, бюро путешествий, салоны красоты и т.д. составляют значимую и прибыльную статью дохода гостиницы.

Последний этап выписки включает в себя окончательную оплату гостиничных услуг и выезд гостя из номера и отеля в целом. При выезде гость освобождает номер и проводит окончательные расчеты с гостиничным предприятием. Правильность выставления счета подтверждается подписью клиента. Как только гость покидает гостиницу, служба приема и размещения обновляет статус доступности номера и уведомляет отдел бронирования. Последовательность соблюдения данных этапов гостевого цикла приводит к повышению качества предоставления гостиничных услуг, стимулирует гостей повторно посетить гостиницу, повышает доходность и оптимизирует финансовые потоки.

2. Бронирование гостиничных услуг. Контроль оказания услуг при бронировании

Бронирование гостиничных услуг – это первое, с чем сталкивается потенциальный постоялец каждой гостиницы. Цель процесса бронирования заключается в резервировании номеров определенной категории на конкретные даты. Бронирование гостиничных услуг напрямую влияет на эффективность загрузки номерного фонда гостиницы, определяя рентабельность предприятия. Основу процесса бронирования гостиничных услуг составляет резервирование номеров гостиницы, согласно поступающим заявкам.

Запросы на бронирование номеров поступают из различных источников, при этом они могут быть постоянными, периодическими или эпизодическими. Постоянные источники запросов на бронирование – это заявки через систему онлайн-бронирования гостиницы, а также поступающие через туристические онлайн-сервисы и тур-операторов.

При наличии свободных номеров согласно заявке создается запись о бронировании, клиенту направляется подтверждение брони, которая затем отслеживается в СПиР. При отсутствии свободных номеров по заданному запросу, клиенту направляется предложение о возможных изменениях параметров размещения, дат заезда и выезда или предлагается другая категория номера. В рамках процесса бронирования номеров в гостинице и прочих гостиничных услуг подтверждение брони необходимо для информирования клиента о всех деталях его брони, обоюдной фиксации условий размещения и факта предварительного резервирования. Бронирование отслеживание по номеру брони. Все подтвержденные заявки на бронирование номеров вносятся в электронную систему гостиницы, где могут отслеживаться возможные изменения в брони.

Бронирование может осуществляться по двум статусам резервирования номеров:

Гарантированное бронирование – услуги гостиницы оплачены заранее, либо есть заключенный договор с организацией;

Негарантированное бронирование – услуги гостиницы оплачиваются по факту размещения, отсутствует гарантия заезда гостя по сделанной брони, если гость не прибыл до заявленного часа отмены бронирования, заявка может быть аннулирована.

Чаще всего, гарантированное бронирования подтверждается предоплатой услуг гостиницы, что значительно упрощает процесс. Гостиница может аннулировать негарантированное бронирование, если в последующий период были сделаны гарантированные бронирования или отсутствуют номера на момент размещения. В таких случаях гостю предлагают возможность прогарантировать свое бронирование, отказ или невозможность связаться с гостем ведут к аннулированию бронирования.

Контроль качества услуги (обслуживания) – это совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

Контроль качества услуг и обслуживания в гостинице может производиться разными методами:

1. Внешний контроль- соответствием государственным стандартам законодательной, нормативно-технической базы, международным стандартам о деятельности в сфере гостиничного бизнеса, процессом реализации стандартов в форме сертификации, лицензирования, осуществляется негосударственными профильными организациями, союзами, ассоциациями, корпорациями, предприятиями, которые сотрудничают с отелями.

2. Внутренний контроль. Из самого определения мы уже понимаем что весь контроль производится внутри собственного предприятия то есть гостиницы. Таким образом эксперты выделяют следующие виды внутреннего контроля:

- Визуальный контроль - осуществляют супервайзеры и менеджеры с обязательной отметкой и последующей реакцией на эту отметку.
- Анонимный контроль производят анонимные эксперты, назначаемые головным предприятием, либо контролирующей организацией-«инспекция под видом покупателя», «тайный гость». Данный вид контроля может проводиться как самостоятельно, то есть без привлечения специалистов или же с привлечением специалистов, но лишь в том случае если когда гостиница чувствует, что теряет свою конкурентоспособность.
- Интерактивный контроль осуществляют сами потребители, в том случае когда гость заполняет маркетинговые анкеты. Менеджеры отеля анализируют результаты опроса и разрабатывают мероприятия по устранению замечаний по той или иной услуге. Так же это контроль можно проводить благодаря анкетам находящимися в номерах отеля, так же с помощью электронных анкет расположенных на сайте отеля либо отправлена на электронную почту.

3. Документационное обеспечение процесса бронирования гостиничных услуг

Документационное обеспечение процесса «бронирования» составляет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 ч. текущих

суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00 ч., а заканчивает другой администратор в 24:00 ч. тех же суток.

Гостиница _____										
Карта учета движения номерного фонда										
Этаж _____ за _____ 20__ г.										
№ п/п	Номер комнаты	Тариф номера (места)	Время освобождения номера		За какой период оплачено	Время занятия номера		Фамилия, имя, отчество (наименование организации) заказавшего номер (место)	Простой номера	
			Дата	Часы		Дата	Часы		Кол-во часов	На сумму
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Рисунок 2 -Ведомость движения номерного фонда.

На этаже дежурные по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

Следующий этап - расселение, который в свою очередь состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. Время регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу: тот, который предварительно забронировал номер или нет. Естественно, что поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке. Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки

размещения, порядок оплаты. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. При этом дежурный администратор должен проследить за тем, чтобы клиент заполнил анкету формы №1-Г (рис. 3).

Форма № 1-Г	
Наименование гостиницы _____	Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121
АНКЕТА	
1. Фамилия _____	Комната № _____
2. Имя _____	Индекс поселения _____
3. Отчество _____	Прибыл _____ (Дата, часы)
	Выбыл _____ (Дата, часы)
4. Дата рождения « _____ » _____ 19__ г.	
5. Место рождения	Область, край, республика _____
	район _____
	город (селение) _____
6. Паспорт серия _____ № _____ выдан _____	
	(Когда)
	(Наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)
7. Адрес постоянного места жительства _____	
8. Цель приезда _____	(Если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____	
10. Продление проживания _____	
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____	
	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Переселен(а) « _____ » _____ 20__ г.	
Город (селение) _____	
Гостиница _____	
На дополнительное место в номере согласен(а) _____	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Согласен на проживание в номере с оплатой всех мест _____	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Подпись ответственного лица _____	

Рисунок 3 - Анкета (форма №1-Г)

Заполнение данной анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Администратор должен проследить за тем, чтобы постоялец правильно заполнил данный документ, дату заселения, дату отбытия, указал свой домашний адрес. Граждане, прибывшие в командировку, на совещания, конференции, сборы, заполняют анкету формы №1-Г в одном экземпляре, остальные - в двух. После проверки личные документы возвращаются владельцам. Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй - на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца.

При регистрации клиенту выписывается счёт за проживание форма №3-Г. Счет выписывается в трех экземплярах: первый выдается клиенту, второй вместе с «Кассовым отчетом» - форма №5-Г ежедневно сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в расчетной части гостиницы в специальных кармашках, расставленных по числам оплаты, в контрольной картотеке.

№ п/п	Виды платежей	Ед. изм.	Кол-во	Сумма
1.	Проживание и опоздание			
2.	Счета с № _____ по № _____	к/с		
2.	Бронь	%		
3.	Бронь	к/с		
4.	Разница в тарифах	к/с		
5.	Дополнительные места	к/с		
6.	Телевизор	сут.		
7.	Холодильник	сут.		
8.	Душ	раз.		
9.	Телефонные переговоры			
10.	_____			
11.	_____			
12.	_____			
13.	_____			
14.				

Рисунок 5 -Кассовый отчет (форма №5-Г).

После оплаты администратор заполняет карту гостя – форма №4-Г (рис. 6). Данный документ дает право клиенту на получение ключа от номера и внеочередное обслуживание в предприятиях общественного питания, бытового обслуживания и связи, расположенных на территории гостиницы. Многие гостиницы используют Карту гостя, как средство рекламы. На ней должна быть указана информация о расположении гостиницы, о работе вспомогательных и дополнительных служб, их расположение, режим работы и так далее.

Российские гостиницы посещают не только граждане нашей страны, но и иностранцы. Въезд на территорию РФ требует визы. Во время регистрации администратор проверяет срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В случае если гостиницу посещают иностранные гости, то в данном случае в гостинице обязательно должен быть журнал регистрации иностранных граждан – форма №2-Г (рис. 7).

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ГОСТИНИЦЕ (Форма N 2-Г)

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. N 121

Форма N 2-Г

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ГОСТИНИЦЕ
за 19__ г. _____

Гостиница _____

№ п/п, он же регистрационный номер прописки	Дата и время регистрации	Фамилия, имя, отчество	Год рождения	Гражданство (подданство), N паспорта	С какого ККП прибыл	Маршрут следования (для туристов), наименование организации, в которую прибыл	Номер комнаты и корпуса	Срок действия визы и до какого числа прописан	Дата выезда	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

и т.д. до конца с оборотом без титульного заголовка.

Рисунок 7- Журнал регистрации иностранных граждан(форма №2-Г)

4. Резервирование гостиничных услуг при внесении предоплаты, по подтверждению и аннуляции брони, по бронированию номеров для различных категорий граждан

Подтверждение бронирования – это резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту. В зависимости от наличия свободных мест гостиница делает бронирование и посылает подтверждение о бронировании, содержащее информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, его цене и дополнительных услугах, которые могут быть забронированы заранее (например, стоимость трансфера, завтрак и т.д.). Текст подтверждения бронирования должен быть отправлен

клиенту на фирменном бланке, на котором указывается номер подтверждения заказа, должность и фамилия ответственного лица отдела бронирования, а также прочие реквизиты гостиницы. Подтверждение необходимо для того, чтобы гостиница всегда могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.

Обычно конкретный номер не бронируется, а бронируется лишь категория номера (например, одноместный, люкс, апартаменты и т.п.), но если гость, особенно из числа постоянных или вип-клиентов, предпочитает какой-либо конкретный номер, то его пожелание, как правило, учитывается. В таком случае по возможности следует предоставить клиенту полюбившийся номер.

Гостиницы могут менять политику цен, а также порядок подтверждения бронирования в процессе работы. Официально опубликованные тарифы на размещение могут быть изменены без предупреждения клиента, однако не подлежит изменению стоимость номера, указанная в подтверждении о бронировании. Гостинице следует письменно сообщить клиентам об изменении тарифов на предоставляемые услуги размещения не менее чем за 30 календарных дней до даты введения.

Условия бронирования различны в разных гостиницах. Во избежание недоразумений клиентам при обращении в гостиницу следует подробно разьяснять их.

Категорически запрещается направлять в адрес фирмы клиента бланк подтверждения бронирования, содержащий служебные резолюции, пометки, подписи служащих отдела бронирования или службы продаж.

Клиенты, желающие, чтобы номер был особенным образом подготовлен к заезду, должны сообщить: способ оплаты, имя гостя, имя и адрес того, кто

оплачивает дополнительный сервис, подробное описание необходимого: если подарки - то какие, если нужна открытка – то какого содержания, и т.д.

Все дополнительные просьбы должны быть внесены в специальный бланк и обязательно оплачены.

Процесс обработки письма – заявки на размещение и оформление подтверждения бронирования происходит следующим образом.

1. При получении письма – заявки на размещение сотрудник отдела бронирования заполняет соответствующий бланк (New Reseivation) либо вносит наиболее важные данные из письма – заявки на размещение в журнал резервирования номеров. Далее он регистрирует данную заявку в электронной системе бронирования отеля и присваивает ей порядковый номер. Все бронирования должны быть введены в компьютерную систему в течение 1–2 часов.

На основании введенной информации формируется перспективный график загрузки гостиницы. При регистрации заявки на бронирование особое внимание следует обращать на тип бронирования и форму оплаты. При гарантированном бронировании в заявке должны быть указаны реквизиты платежных документов, гарантирующие получение оплаты за номер при неявке гостя или поздней аннуляции бронирования клиентом (номер кредитной карты клиента или номер банковского перевода). Чем больше информации будет внесено в электронную систему бронирования, тем качественнее и быстрее будет происходить процесс поселения и выписки клиентов.

2. Сотрудник отдела бронирования подготавливает подтверждение бронирования, куда вносятся все необходимые данные. Номером

подтверждения (Confirmation number) будет являться тот же номер, под которым была зарегистрирована заявка на размещение. Как правило, в отелях уже имеются бланки подтверждений заявок на бронирование. Они могут представлять собой бланки, как заложенные в электронную систему бронирования, так и отпечатанные типографским способом. Подтверждение бронирования необходимо производить на том же языке, на котором была составлена заявка на размещение. Основными языками, применяемыми в деловой переписке при бронировании номеров в гостиницах России, являются русский, английский, немецкий. Текст подтверждения бронирования во многом зависит от типа бронирования. При гарантированном бронировании указывается период ожидания гостя, после которого вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытия в отель. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера. Как правило, текст подтверждения бронирования начинается с благодарности за выбор данного отеля.

5. Характеристика материально - технического оснащения рабочей зоны менеджера службы бронирования

Рабочие инструменты и оборудование служащих:

персональный компьютер;

лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки);

POS-терминал для обслуживания банковских карт;

терминал для кодирования ключей (монитор с клавиатурой и прокатным механизмом);

цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы (телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит);

факс и ксерокс

детектор для выявления фальшивых купюр;

калькулятор (лучше модель, печатающая на бумаге все действия и результат);

информационно-ключевой щит;

документация и канцелярские товары

Всё это должно быть скрыто от глаз клиента и размещено удобно для работы. Основной рабочий инструмент – автоматизированная система управления.

Перед стойкой предусматривается пространство, позволяющее избегать скученности во время регистрации больших групп.

6. Ведение личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Деловой этикет и культура поведения сотрудников службы бронирования

В гостинице каждый день можно столкнуться с ситуациями, когда то, что говорит персонал гостям, или привлекает, или отпугивает их. Необходимо внимательно подбирать слова и выражения, потому что мысли превращаются в слова, а слова превращаются в действия. Ведь все действия сотрудника превращаются в привычку, а привычка превращается в поведение, и как следствие — поведение превращается в судьбу.

Предлагаю рассмотреть фразы, которых нужно избегать, потому что они очень раздражают гостей и клиентов, а также рекомендуемые их альтернативные варианты — в более вежливой и поэтому выгодной для отеля форме.

Первой такой фразой является : «Я не знаю», гости всегда слышат это как: «У меня нет нужной вам информации, и я не собираюсь ее искать». Предложить найти ответ на вопросы гостя, даже если это означает потерю большего времени на наведение справок в другой службе, значит, создать у него ощущение высокого качества обслуживания, поэтому нужно говорить: «Я выясню».

Отрицательные ответы на запросы клиента неизбежны. Но вместо того, чтобы говорить так называемое жесткое «нет», когда нет ни выбора, ни альтернативы, нам необходимо акцентировать внимание на том, что мы можете сделать для своих клиентов. Начиная предложение словами: «То, что я могу сделать, это...», мы показываем клиентам, что используем подход, ориентированный на решение проблемы.

Когда гость просит нас или любого другого нашего сослуживца сделать что-то, на что мы не уполномочены или у нас нет необходимого опыта для выполнения этого («Это не моя работа»), нам необходимо быть тем, кто доведет гостя до человека или отдела, который поможет ему решить его проблему, поэтому в речи любого сотрудника гостиницы может прозвучать: «Вот тот, кто вам поможет».

Если гость выражает раздражение по поводу чего-то, что сделал другой сотрудник или отдел, нам не нужно ухудшайте ситуацию, сочувствуя ему. Вместо того чтобы согласиться с ним, сказав что-то вроде: «Вы правы, это место ужасно», или: «Никуда не годится», лучше всего будет выразить сопереживание чувствам клиента, сказав: «Я понимаю, насколько это могло вас разочаровать». Сопереживание показывает заботу и участие без согласия или несогласия с тем, что говорит клиент.

Если разгневанный гость пытается обвинить нас в возникших проблемах, естественная наша реакция — перейти в оборону. Однако если позволить этой реакции возобладать, сознание перестанет воспринимать то, что хочет сказать гость. Так что когда слова «Это не моя вина» готовы сорваться с наших губ, нужно остановиться, сделать вдох и потом со всем сочувствием, на которое мы способны, сказать: «Давайте посмотрим, что мы можем с этим поделать». Сопротивляясь порыву защищаться, мы сможете решить проблему быстрее и с меньшим стрессом.

Гости иногда просят сделать то, что выходит за рамки политики или регламента компании. В таких случаях возникает желание мгновенно переадресовать просьбу руководителю: «Вам нужно поговорить с моим менеджером». Вместо этого сконцентрируемся на том, чем именно мы можете помочь этим гостям, сказав: «Я могу помочь вам». Если необходимо участие руководителя, возьмем на себя инициативу пойти к нему и вернуться к гостю с готовым решением. Это сделает нас «героем» в глазах гостя.

Когда гость просит нас о чем-то бессмысленном или сложно выполнимом, нашей первой реакцией будет раздражение: «Когда это нужно сделать?». Поскольку возможности контролировать запросы клиента мы не можем, лучше сдерживать негативные эмоции и постараться удовлетворить просьбу. Не обещаем чего-либо, лишь надеемся, что сможем выполнить. Давая гостям нереалистичные обещания, можно решить эту проблему сегодня, но завтра она может больно ударить вас по голове. Нам необходимо обещать только то, что сможете выполнить, сказав: «Я сделаю все возможное».

Когда гость расстроен, зол или обеспокоен, сказать ему «Успокойтесь» — все равно, что сказать, что его чувства нам не важны. Если мы хотим, чтобы он успокоился, используем метод «от противного» и извинимся: «Мне жаль». Извинение не означает, что мы соглашаемся с точкой зрения гостя или признаем вину. Оно означает, что мы сожалеем о случившемся и о том негативном влиянии, которое оно оказало на гостя.

Остановиться и помочь гостю, который просит нашей помощи, не всегда просто, особенно если мы находимся в процессе обслуживания другого клиента. Некоторые сотрудники выходят из ситуации, говоря гостю: «Я сейчас очень занят», что практически для гостя звучит как: «Зачем вы беспокоите меня, разве вы не видите, что я занят?» Профессионалы используют гораздо лучший подход, говоря: «Я буду полностью ваш буквально через секунду», или: «Я освобожусь через секунду». Это короткая фраза, сказанная доброжелательным тоном, заверит гостя, что мы в курсе, что ему нужна помощь, и поможем ему как только мы освободимся.

Необходимо реже использовать отрицательно окрашенные слова: не согласен, вмешиваться, неправильно и слова-извинения: «Мне жаль, но...», «Это неважно, но...», агрессивные слова или приказы: «Вы обязаны...», «Вам нельзя...», «Вы должны...», произнося их, мы не оставляете места для желаний или мнения другого человека и тем самым проявляем неуважение.

Так же нужно остерегаться фраз, подразумевающих «только я знаю, как надо»: «Понимаете, что я имею в виду», «Похоже, вы не в курсе, что...», «Вы не понимаете», «Я с вами не согласна». Избегайте туманных фраз: «Неуверен, но...», «Да, наверное... полагаю, что...».

Лучшим решением будет использовать положительно окрашенные фразы: «Спасибо за звонок», «Рада, что вы остались довольны», «Если у вас возникнут вопросы, обращайтесь к нам в любое время», и описательные фразы: «Представьте...», «Это похоже...», «Это имеет те же преимущества, что и...», «Это стоит... и получается дешевле, чем...».

Также в любой гостинице существуют жалобы поэтому даже если жалоба необоснованна, сотрудник все равно должен выслушать гостя, извиниться и вежливо разъяснить ситуацию. Например, чтобы умело действовать в сложных ситуациях, в гостинице «Ренессанс Москва» существует своя технология работы с жалобами. Алгоритм простой, легко запоминается и называется LEARN: L (listen) — выслушай; E (empathize) —

сочувствуй; A (apologize) — извинись; R (react) — предложи решение проблемы; N (notify) — сообщи о решении.

Но непосредственно помимо личного разговора сотрудника и гостя существует так же ведении телефонного разговора, искусство ведения которого – важнейшее профессиональное умение любого делового человека. Часто телефонный разговор с сотрудником службы маркетинга, бронирования, приема и размещения является первым знакомством с гостиницей, и на его основе формируется устойчивое эмоциональное впечатление об отеле. Раздраженный тон, грубые выражения, неправильное произношение, отсутствие интереса к собеседнику навсегда оттолкнут человека от данной гостиницы. И, наоборот, умение повлиять на собеседника в желаемом направлении, оставит наилучшее впечатление об отеле.

Типичные ошибки в телефонном общении:

1. Оператор, взяв трубку, не называет себя или гостиницу;
2. Оператор представляется быстро или неразборчиво;
3. Оператор заставляет собеседника долго ждать у аппарата;
4. Оператор допускает долгие паузы для поиска документов, переключения на других людей или другие дела;
5. Отсутствует обращение к собеседнику по имени;
6. Оператор демонстрирует безразличие и невнимание к проблемам звонящего.

Ошибки, возникающие из-за плохой подготовленности к разговору:

1. Неконкретные вопросы и уклончивые ответы;
2. Излишнее внимание к второстепенному в ущерб главному;
3. «Топтание на месте»;
4. Безрезультативность разговора, когда не формулируется итоговое решение, к которому должны были прийти собеседники.

Типичные ошибки в речи говорящего: плохое владение своими чувствами и эмоциями; раздражительность, крикливость; неуверенное поведение – заискивающий, тихий или робкий тон разговора.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Аттестационный лист по учебной практике

(Ф.И.О.)
обучающегося (-йся) на курсе _____ по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

код и наименование
успешно прошёл(-ла) учебную практику по профессиональному модулю

ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей

шифр и наименование профессионального модуля

в объеме 36 часов с «08» июня 2022 г. по «14» июня 2022 г.

на кафедре туризма и гостиничного дела ВГУИТ (лаборатория гостеприимства)
г. Воронеж, ул. Сакко и Ванцетти, д. 72
наименование организации, юридический адрес

МП.

Виды и качество выполнения работ в период учебной практики			
Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Профессиональные компетенции	№ задания по ОМ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика
1.Характеристика структуры отдела приема, размещения и выписки гостей. (6 час.)	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	№6	выполнено на _____ уровне
2.Рабочее место службы приема, размещения и выписки гостей. (6 час.)	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.	№7	выполнено на _____ уровне
3.Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице, предоставление информации гостям об услугах в гостинице. (6 час.)	ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	№8	выполнено на _____ уровне
4.Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. (6 час.)	ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	№7	выполнено на _____ уровне
5.Составление документации по основным видам приема, размещения и выписки гостей. (12 час.)	ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.	№8	выполнено на _____ уровне
ИТОГО: 36 час.			

Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Дата 15.06.2022 г.
М.П.

Подписи руководителя практики,
ответственного лица организации

ПМ 02. Прием, размещение и выписка гостей

1. Характеристика структуры отдела приема, размещения и выписки гостей

Служба приема и размещения гостей во многом отвечает за первое впечатление клиента о той или иной гостинице. Если не принимать во внимание описания в путеводителях или Интернете, то именно служба фронт-офис в гостинице является первым знакомством постояльца с местом своего проживания.

От того, как примут гостя и как быстро будут выполнены необходимые формальности во многом зависит первое, самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В связи с этим к службе приема предъявляются следующие требования:

Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема;

Стойка службы приема должна быть чистой, на ней не должно быть беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

Сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и вести себя соответствующим образом. Нельзя заставлять гостей ждать;

Работники службы приема должны досконально владеть всей информацией об отеле (достоинства и недостатки каждого номера, цены, расположение и

часы работы всех служб отеля), достопримечательности города и способы передвижения по нему, расписание работы транспорта, театров, музеев и т.п.

Персонал службы размещения отеля – это администраторы и портье, носильщики, менеджеры службы бронирования, телефонисты. Не так давно в состав персонала фронт-офиса отеля добавилась должность менеджера по связям с гостями, который, как правило, работает с VIP-клиентами.

Каждое подразделение службы приема состоит из нескольких сотрудников, в том числе и главного менеджера. Фронт-офис включает в себя отдел бронирования, службы доставки багажа, отдел коммутации, расчетно-кассовый отдел.

2. Рабочее место службы приема, размещения и выписки гостей

Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации (ресепшен). К оборудованию стойки регистрации не предъявляется каких-либо стандартных требований. Обычно ее высота составляет 1,1 м. (удобно для клиентов), и ширина 0,76 м. Длина стойки зависит от количества номеров в отеле, операций, производимых за стойкой, и общего дизайна вестибюля. Над стойкой, за ней или на ней обычно помещают вывески, показывающие, где должны выполняться рабочие процедуры: регистрация, кассовое обслуживание, выдача информации и почты и пр.

стойка должна располагаться между центральным входом в гостиницу и лифтами таким образом, чтобы работник мог видеть весь путь гостя от момента входа в гостиницу до входа в лифт.

Если не придерживаться этих правил, могут возникнуть осложнения в работе: работник у стойки может не увидеть, кто и с чем вошел внутрь гостиницы (если нет швейцара), что создает угрозу безопасности; клиент с неоплаченным счетом может покинуть гостиницу, если не увидит портье или оператора механизированного расчета, который должен закрыть счет.

СПиР состоит из двух частей: собственно стойка и помещения за ней, находящегося вне поле зрения гостей. Там размещены рабочие места менеджера СПиР, других работников.

Длина стойки зависит от того, на скольких одновременно работающих сотрудников службы она рассчитана. Площадь рабочего пространства на одного сотрудника определяется длиной размаха рук (около 2 м), умноженной на ширину рабочей поверхности стойки. Практически это означает, что человек может пере мешаться в пределах одного-двух шагов

влево и вправо, не мешая при этом коллегам. Длина рассчитывается по количеству сотрудников за стойкой плюс 1 м для запасного сотрудника. Так, длина стойки, за которой предполагается работать двум сотрудникам, составит примерно 5 м.

Высота стойки со стороны клиентов несколько выше и составляет 130 - 140 см, со стороны сотрудника высота стойки – 110 - 120 см. Разновысокой стойка делается в целях недопущения проникновения чужого взгляда, рук к монитору, документам и бумагам, поскольку информация, с которой приходится работать сотрудникам СПиР, не подлежит распространению и разглашению.

3. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице, предоставление информации гостям об услугах в гостинице

Технологический цикл обслуживания в гостинице состоит из следующих этапов:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания;
- предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Первый этап гостевого цикла начинается с момента первого общения потенциального клиента с персоналом отеля задолго до прибытия гостя в средство размещения.

Второй этап технологического цикла обслуживания - расселение - состоит, в свою очередь, из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера. Возможны два вида встреч:

- в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах);
- около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах).

Третий этап гостевого цикла - вселение гостя в номер. После вручения ключа клерк Front desk желает гостю приятного пребывания в отеле и предлагает помощь посыльного и подносчика багажа. В обязанности посыльных входит:

- дружелюбно приветствовать гостя с улыбкой;
- обращаться к гостю по имени;
- провожать гостя в номер, пользуясь гостевым лифтом или лестницей. Объяснять как пользоваться пластиковым (электронным ключом), чтобы попасть на нужный этаж;
- информировать гостя об основных службах отеля, местах их расположения, режиме работы;
- при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запираания дверей;
- объяснять гостю как пользоваться оборудованием в номере;
- рассказывать гостю о порядке пользования мини - баром, предлагать лед;
- показать аварийный выход на имеющемся в номере плане эвакуации.

Багаж доставляется в номер гостя в течение 5-9 минут с момента регистрации. Для маркировки багажа в гостинице должны быть продуманы специальные фирменные бирки, которые привязываются или приклеиваются к чемоданам и сумкам с указанием номера комнаты и фамилии гостя.

Четвертый этап гостевого цикла самый важный и связывается с обслуживанием гостей во время проживания в отеле. Для того, чтобы пребывание в гостинице было удобным и комфортным, необходимо помимо предоставления номеров оказывать также широкий спектр дополнительных услуг гостям. Диапазон дополнительных услуг определяется категорией,

назначением, спецификой, вместимостью гостиничного предприятия и другими факторами.

Обычно к дополнительным услугам в гостиницах относят: услуги бизнес - центра, сервис - бюро, услуги питания (мини - бар и Room - servise), услуги прачечной, услуги интерактивного и платного телевидения, услуги по хранению вещей в сейфах и депозитных ячейках, услуги спортивно - оздоровительных комплексов, салонов красоты, ночных клубов.

Пятый этап гостевого цикла связывается с полным расчетом гостя за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги. При окончательном расчете необходимо проверить точность счета, просмотреть вместе с гостем соответствие всех начислений за срок его пребывания в гостинице. Необходимо всегда обратить внимание гостя, проверить правильность начисления суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и извиниться перед клиентом. Подтверждением правильности счета есть подпись гостя.

Завершением гостевого цикла в отдельных гостиницах связывается с трансфером гостей на вокзал. Внедрение этой услуги в гостиничном бизнесе стимулировать гостей повторно посетить средство размещения благодаря комфортности, индивидуальный подход в процессе предоставления услуг.

4. Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

Договор обычно заключается при бронировании. Форма заявки может быть любой. Существует два типа договора: Публичный договор означает, что услугами имеют право воспользоваться все желающие при наличии необходимых документов и оплаты. Он заключается между гостиницей и гражданином, не являющимся предпринимателем или официальным представителем организации. Непубличный договор — форма соглашения, при которой сначала оговариваются условия. Чаще всего это договор на оказание гостиничных услуг между гостиницей и организацией. Например, при заселении делегации или нескольких командировочных сотрудников компании. Гостиничные услуги предоставляются на основании возмездного договора на оказание гостиничных услуг, в котором должны быть указаны следующие сведения: вид и категория гостиницы в соответствии с учредительными документами и свидетельством о присвоении определенного статуса; подробная информация о номере или койко-месте — категория номера, количество комнат и мест; стоимость номера или места в сутки и общую стоимость за период проживания; перечень услуг, входящих в оплату, и за отдельную плату; срок пребывания в гостинице, дату заезда и выезда, время и расчетный час выезда; условия продления договора. О правилах составления возмездного договора на оказание услуг подробнее здесь. Есть вопросы по нюансам составления договора на оказание гостиничных услуг и формирования правил гостиницы? Задайте их профильным специалистам. Договор заключается между двумя сторонами: заказчик — физическое или юридическое лицо, выражающее намерение приобрести услугу; исполнитель — юридическое лицо (коммерческая, государственная организация) или индивидуальный предприниматель, предоставляющий услуги временного проживания. Договор на оказание гостиничных услуг заключается при предъявлении заказчиком паспорта, военного билета или иного документа, удостоверяющего личность. Документ

подписывается в присутствии обеих сторон в двух экземплярах для каждого из участников соглашения. Существенные условия договора на оказание гостиничных услуг установлены разделом III Постановления Правительства № 1853 о гостиничных услугах. К обязательным сведениям относятся: название гостиницы и организации (ФИО предпринимателя), основные реквизиты и номер лицензии на предоставление гостиничных услуг; ФИО и должность ответственного работника, подписывающего соглашение от имени гостиницы; сведения о заказчике – ФИО, паспортные данные физического лица или наименование организации и реквизиты организации; информация об услуге – категория, стоимость, площадь, количество комнат и мест номера и характеристика места; срок действия договора – дата заезда и выезда, количество суток; способ расчета гостиничных суток (время заезда и выезда); порядок расчетов – размер предоплаты и срок полного расчета; условия отказа от брони и расчет при случае задержки выезда; обязанности и ответственность сторон; предельный срок проживания; порядок разрешения споров, изменения и расторжения договора. Дополнительно в договоре могут быть указаны подробности и перечень услуг, входящих в стоимость. Например, можно прописать детали обслуживания номер и подачи завтраков.

Договор оказания гостиничных услуг № _____
г. Оренбург " __ " _____ 201_г.

Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «Оренбург», в лице директора Зиновьевой Татьяны Васильевны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем "Исполнитель", с одной стороны, и именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному проживанию в номерах гостиницы "Оренбург", а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице – ___ суток с __. __. 201_г. по __. __. 201_г.

2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

2.1.2. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, входящих в цену номера.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленные Исполнителем правила проживания и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия заявки "Прейскуранту цен" и составляет _____.

НДС 18% включен в стоимость.

3.2. Расчеты между сторонами производятся в рублях наличными или банковской картой, размер предоплаты составляет 100%.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать требованиям, предъявляемым к гостиничным услугам.

4.2. Правила проживания в гостинице устанавливаются Исполнителем.

4.3. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени.

4.4. В случае задержки выезда Заказчика плата за проживание взимается в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».

5. Ответственность Сторон

5.1. Исполнитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг.

5.2. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.3. В случае незаезда гостя без предварительного уведомления, плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток не возвращается.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель

ООО «Гостиница «Оренбург»
Адрес: г. Оренбург, ул. Маршала Г.К. Жукова, 30
тел. 8(3532) 31-06-12 тел./факс 8(3532) 31-08-33
р/с № 40702810246000000948 в доп. Офис №8623/01
ОТДЕЛЕНИЕ №8623 СБЕРБАНКА РОССИИ
к/с 3010181060000000601, БИК 045354601
ОГРН 1155658005470
ИНН 5612088515; КПП 561201001

Директор _____ (Зиновьева Т.В.)
Администратор _____ (_____)
По доверенности № 260 от 23.11.2015г.

Заказчик

Ф.И.О _____
Паспорт _____
код подразделения _____
выдан _____
дата выдачи _____
Адрес регистрации: _____
Тел.: _____ (_____)

Рисунок 9 - Пример договора об оказании гостиничных услуг

5. Составление документации по основным видам приема, размещения и выписки гостей

В процессе приема, размещения и выписки гостя могут быть оформлены следующие документы:

Квитанция на возврат денежных средств форма №8-Г (рис. 10) заполняется при оформлении возврата денег проживающему, досрочно выезжающему из гостиницы. Выписывается работником гостиницы в одном экземпляре. Сдается в бухгалтерию вместе с "Кассовым отчетом" (форма № 5-Г). При оформлении возврата на первом и третьем экземплярах счета (форма № 3-Г) или на первом и втором (ф. N 3-Гм) делается отметка о произведенном возврате. Работник бухгалтерии сверяет идентичность подписи гостя в форма № 8-Г с подписью в форма № 1-Г, после чего анкета возвращается в администраторскую.

Форма № 8-1 Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121	
Гостиница _____	
Комната _____	
КВИТАНЦИЯ № _____ на возврат денег к счету № _____	
Гр. _____	
(Фамилия, имя, отчество)	
проживающему (ей) _____	по _____
(Дата, часы) (Дата, часы)	
Возвращено за а) проживание _____	_____
(Кол-во койко-суток) (Сумма)	

(Сумма прописью)	
« ____ » _____ 20__ г.	
Получил _____	(Подпись)
Выдал _____	(Подпись)

Рисунок 10 - Квитанция на возврат денег на счет (форма №8-Г)

Может случиться так, что по неосторожности или случайности постояльца, имущество гостиницы приходит в негодность. В этом случае работники гостиницы обязаны составить Акт о порче имущества гостиницы форма №9-Г (рис. 11)

Макет формы 9-Г

- Гостиница

000000 гостиницы	АКТ N ----- от " " _____	о порче имущества 20__ г. Обнаружено
следующее: Гр. _____ (Фамилия, имя, отчество)		
Всего на сумму: _____		
работников гостиницы: _____	Подписи _____	
лица, причинившего ущерб) С гр. _____	(подпись _____)	
Получено: _____	(Фамилия, имя, отчество)	
(сумма прописью) Принял: _____	(подпись) Испорченные вещи _____	
(Должность, фамилия, имя, отчество)	получены _____	
(Фамилия, И.О.)	(подпись)	

Рисунок 11- Акт о порче имущества гостиницы (форма №9-Г)

Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету производится по форме №7-Г (рис.12). Он ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.

Гостиница _____

Наименование организации,
заказавшей номера _____

**РАСЧЕТ ОПЛАТЫ ЗА ПОДГОТОВКУ НОМЕРОВ (МЕСТ)
И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ**

« ____ » _____ 20 г.

Но- мер ком- наты	Ф.И.О. про- жива- ющего	Срок подготовки номера				Окончание проживания в номере		Кол-во суток подго- товки номера	Кол-во суток прожи- вания в но- мере	Тариф номера (места)	Сум- ма
		Начало		Окончание		Дата	Часы				
		Дата	Часы	Дата	Часы						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Рисунок - 12 Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (форма №7-Г)

Автостоянка (форма 12-Г) – это документ, который составляется на автостоянках гостиничного комплекса при приеме и выдаче автотранспорта, выписывается в двух экземплярах: первый сдается в бухгалтерию, второй выдается на руки плательщику (рис. 13)

Реквизиты организации _____

В соответствии с Постановлением
Правительства РФ от 06.05.2008 № 359

АВТОСТОЯНКА

Квитанция № _____ Серия AA

На прием и выдачу автотранспорта:

Выдана гр. _____

Проживающему _____

Марка а/т _____ цвет _____

гос. номер _____

Принем « ____ » _____ 20 г. ч. ____ мин. _____

Выдача « ____ » _____ 20 г. ч. ____ мин. _____

Время стоянки _____

Оплата _____ руб.

Подпись кассира _____ Подпись охранника _____

М.П.

Примечание: За материальные ценности, находящиеся в салоне автомобиля, щетки, очистители и зеркала стоянка ответственности не несет.

ООО «Типография Гарант», ИНН/КПП 5031072660/ 503101001, 142440, Россия, Московская область, Щетковский район,
Лосино-Петровский город, поселок Горбуша д.1/8, тел.: +7 (495) 162-06-86 заказ № _____, Тираж 1000/2, 2015

Рисунок 13- Автостоянка (форма 12-Г)

Индивидуальное задание

Презентация (10-12 слайдов) о любой гостинице г. Воронежа

Заключение

В процессе прохождения учебной практики были получены необходимые теоретические знания, достигнуты основные цели и задачи. А именно, выбор способов решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Приобретен навык поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. Научились использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. Приобретены умения работы в коллективе и команде, эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами.

Приобретен практический опыт организация текущей деятельности работников службы питания. Освоены профессиональные компетенции: ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале, ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

Список использованных источников

Пример оформления литературы

1. Формирование системы сбыта товаров предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://works.doklad.ru/view/r-W4HxAoqQY/27.html> - 06.05.2021
2. Фридман Л. Дж., Фьюри Т.Р. Новые каналы сбыта - главное преимущество компаний [Текст]: М.; КНОРУС, 2019.- 352 с.

Характеристика на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики

Ф.И.О. _____
группы _____ специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Обучающийся (-аяся) прошёл(-ла) учебную практику на кафедре туризма и гостиничного дела ВГУИТ (лаборатория гостеприимства)
(наименование предприятия)
с «01» июня 2022 г. по «14» июня 2022 г.

Место работы лаборатория гостеприимства должность _____
За время пребывания на практике проявил(-а) себя следующим образом:
Отношение к производственной работе: _____
Степень выполнения программы практики: _____

Выполнение индивидуального задания: _____
Трудовая дисциплина и поведение на рабочем месте: _____
Соответствие теоретической подготовки требованиям к специалисту СЗ: _____

Освоенные общие компетенции: ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Общие замечания и предложения, пожелания: _____

Результат практики заслуживает оценку: _____

Дата «15» 06 2022 г.

Подпись руководителя практики _____
Сушкова Т.А., преподаватель

/ФИО, должность/

Подпись ответственного лица организации _____

_____ /ФИО, должность/

М.П.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

Факультет среднего профессионального образования

Цикловая комиссия социально-экономических дисциплин

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

(шифр, наименование специальности)

**ДНЕВНИК ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

(группа)

(ф.и.о.)

Адрес деканата: 394036, г. Воронеж, Ленинский пр-т, 14, ВГУИТ, факультет среднего профессионального образования; телефон (8-473)-249-93-79, факс (8-473)- 249-93-79.

Воронеж - 2022

Дата	Количество часов	Виды работ	Оценка	Подпись руководителя практики
01.06.	6	Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Гостиничный цикл обслуживания гостей в отеле.		
02.06	6	Бронирование гостиничных услуг. Контроль оказания услуг при бронировании.		
03.06	6	Документационное обеспечение процесса бронирования гостиничных услуг.		
04.06	6	Резервирование гостиничных услуг при внесении предоплаты, по подтверждению и аннуляции брони, по бронированию номеров для различных категорий граждан.		
05.06	6	Характеристика материально - технического оснащения рабочей зоны менеджера службы бронирования.		
07.06	6	Ведение личностных, телефонных, on-line переговоров при бронировании. Деловой этикет и культура поведения сотрудников службы бронирования.		
08.06	6	Характеристика структуры отдела приема, размещения и выписки гостей.		
09.06	6	Рабочее место службы приема, размещения и выписки гостей.		
10.06	6	Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице, предоставление информации гостям об услугах в гостинице.		
11.06	6	Участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.		
12.06	6	Составление документации по основным видам приема, размещения и выписки гостей.		

14.06	6	Составление документации по основным видам приема, размещения и выписки гостей.		
-------	---	---	--	--