


ДНЕВНИК– ОТЧЕТ

Студента 303 группы
Баландина Максима Юревича
Руководитель Преретягина.Е.В

Дневник прохождения производственной практики в
«Техно дом» Парк- Отель Прага.

Пм 02. Прием размещение и выписка гостей.





Сегодня индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристического центра и важную составляющую экономики туризма.

Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного размещения : отели, гостиницы, мотели...

- Об этом и пойдет сегодня речь.
- 

Описание выполненной работы

Ознакомление с рабочим местом. Экскурсия по Отелю. Знакомство с персоналом.

Изучение нормативной документации. Сортировка анкет гостей отеля.

Изучение перечня услуг, предоставляемых в гостинице.

Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.

Знакомство с программой 1с.

Работа с клиентами Отеля, а так же заполнение анкет гостей.

Защита дневника отчета.

Характеристика гостиничного предприятия и организации



Парк-Отель «Прага», был открыт в январе 2013 г. и расположен на границе парка Оловянникова в г. Тюмени, по улице - Институтская, 15 .



Уникальное расположение отеля на одной из наименее загруженных городских магистралей, позволяет Гостю , выехав из отеля на автомобиле, без труда оказаться:

- В Центре города через 15 минут;
- На Ж/Д вокзале через 15 минут;
- В аэропорту «Рощино» через 10 минут;
- На СПА курорте «Верхний Бор» через 15 минут.

Парк-Отель «Прага» предлагает для размещения своим гостям:

- 6 номеров – «Комфорт»
- 6 номеров – «Комфорт Семейный»
- 6 номеров – «Люкс»

Номера оснащены всем необходимым для комфортного и приятного отдыха, а также для работы в спокойной обстановке.

Номер «Комфорт»



Номер «Комфорт Семейный»



Номер «Люкс»

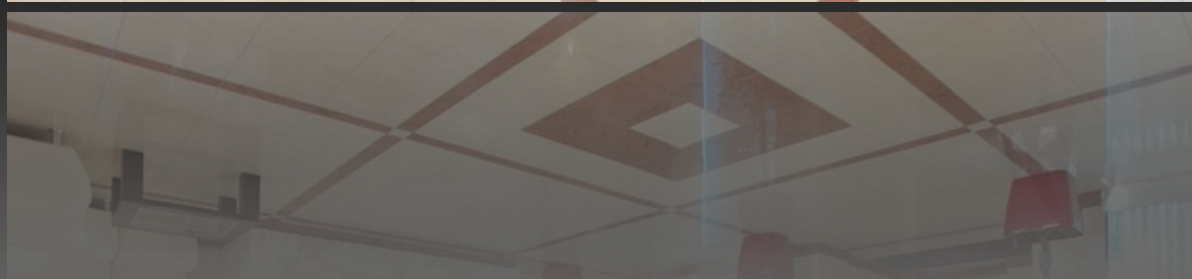


Кафе «Карлов мост»



Кафе «Карлов мост» предлагает гостям парк-отеля Прага оценить прекрасные образчики качественной европейской кухни. Меню кафе было разработано и строго контролируется специально приглашённым шеф-поваром. И конечно, в меню кафе «Карлов мост» всегда представлено несколько сортов настоящего чешского пива.

Организация Службы Приема и Размещения.



Служба приема и размещения в Отеле «Прага» соответствует трем основным требованиям:

- Расположена сразу после входа в гостиницу.
- Стойка регистрации клиентов чистая, без посторонних предметов.
- Администраторы службы приема и размещения имеют опрятный, ухоженный внешний вид; соответствует профессиональной этике.



Я изучил правила предоставления гостиничных услуг и обслуживания посетителей в РФ в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Штат сотрудников Отеля составляет не больше 35 сотрудников.


Отель имеет всего 18 номеров. Что позволяет запомнить каждого клиента.

Мною были изучены – правила проживания внутреннего распорядка, инструкция по мерам пожарной безопасности, прейскурант цен на номера и доп. Услуги, в том числе на услуги прачечной, и прейскурант цен по ущербу.

В службе приема и размещения к работникам гостиницы предъявляются следующие требования и знания:


- английского языка,
- знать полную информацию о гостинице,
- правила выписки и регистрации гостей,
- ФЗ «О защите прав потребителя»
- ФЗ «Об основах туристской деятельности»
- высшее образование по данной профессии





Во время прохождения моей практики, рабочее место менеджера по приему и размещению было чистым, и включало в себя:

- компьютер, факс, телефоны (сотовый, городской, служебный), принтер, сканер, копировальная техника, необходимая документация для бронирования номеров, буклеты, листовки.



На рабочем месте службы бронирования находились: информационные документы об услугах гостиницы.

Технология процесса «приёма и размещения»

К основным функциям данной службы относятся:

- бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчётов при выезде гостя, предоставление различной информации, трансфер.
- Начиная работу администратор должен посмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается о том, что произошло за прошлую смену.
- Перед началом смены также следует проверить информацию о новых заявках. На основании ряда документов администратор ведёт учёт использования номерного фонда.

ВЫВОД

Я прошел практику в «Техно Дом» Парк Отель «Прага».

В ходе практики я заполнял бланки, анкеты гостей, бронировал номера «по телефону», проводил сортировку документации гостиницы. В гостинице работают очень доброжелательные и отзывчивые люди, в основном «Женский персонал». Весь персонал гостиницы качественно и профессионально выполняет свою работу.