

МЕСТО ПРАКТИКИ ООО «АНДОР» РГК «УРАРТУ»



**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 02.
ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**

Специальность 101101 Гостиничный сервис

Студентки 3 курса 303 гс.

Семёновой Екатерины Руслановны.

Руководитель практики Перетягина Е. В.

Первая служба гостиницы, с которой встречается каждый гость,- служба приёма и размещения (ресепшн или front office). Контактная служба организует обслуживание гостей и отвечает за оплату гостиничных услуг.

Актуальность темы работы заключается в том, что изучение службы приёма и размещения, отражающее работу с клиентами в гостиничном предприятии, представляется в настоящее время обоснованной, так как сфера гостеприимства является одним из быстро развивающихся и перспективных секторов экономики.

Объектом прохождения производственной практики выступает ООО АНДОР РГК «УРАРТУ»

Цель-освоение основных видов профессиональной деятельности по службе приёма и размещения, а также соответствующих общих и профессиональных компетенций, закрепление полученных навыков в процессе теоретического обучения.

Исходя из темы и цели работы, необходимо решить следующие **задачи**:

- Изучить характеристику гостиничного предприятия
- Ознакомится с организацией службы приёма и размещения
- Проанализировать технологию процесса приёма и размещения гостей
- Изучить культуру и этику обслуживания при приёме и размещении

ХАРАКТЕРИСТИКА РГК «УРАРТУ»

Ресторанно-гостиничный комплекс «Урарту» расположен недалеко от центра города, по адресу ул. Молодёжная 76.

Комплекс предоставляет гостиницу с 41 комфортабельным номером разного дизайна и статуса, конференц-зал, ресторан, спа-салон, банкетные залы, оздоровительный комплекс, бистро, кондитерскую, прачечную, автомойку, кофейню.



НОМЕРА «УРАРТУ». ОДНОМЕСТНЫЙ СТАНДАРТ

Стоимость размещения
2200 рублей в сутки.

Оснащение номера:
телевизор, телефон,
холодильник, душевая
кабина, санузел,
полутороспальная
кровать.

В стоимость номера
входит завтрак.

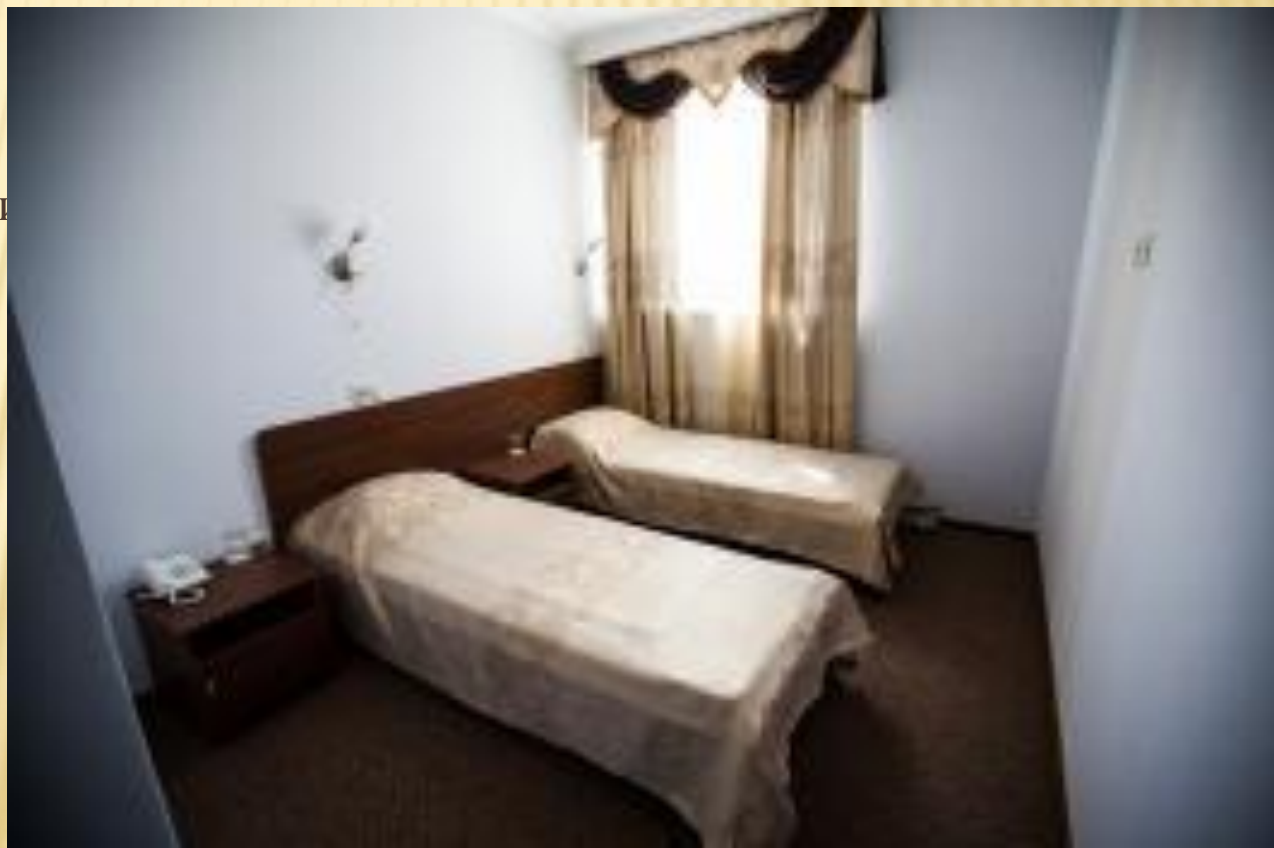


ДВУХМЕСТНЫЙ НОМЕР СТАНДАРТ

Стоимость размещения: 2 200
руб/сут.

Оснащение номера: две
полутороспальные кровати,
изолированный санузел с
душем, кондиционер,
телефон, телевизор.

В стоимость номера входит
завтрак.



ДВУХМЕСТНЫЙ НОМЕР «ПОЛУЛЮКС»

Стоимость номера 3800
рублей в сутки.

Номер оснащён
изолированным санузлом
с душем,

кондиционером,
телефоном, телевизором,
холодильником, мини-
баром, балдахином.

В стоимость номера
входит завтрак.



НОМЕР «ЛЮКС-СТУДИЯ»

Стоимость данного номера составляет 4600 рублей в сутки.

Номер повышенной комфортности с двухспальной кроватью, изолированный санузел с душевой кабиной, кондиционер, телефон, домашний кинотеатр, спутниковое телевидение, холодильник, мини-бар.

В стоимость номера входит:

- завтрак;



Оборудован конференц-зал на 100 человек. В зависимости от количества участников мероприятия гостиница также можем предложить другие залы и комнаты для переговоров, различные по вместимости, от 10 до 150 человек, и дизайну. Все залы оборудованы системой кондиционирования.



В гостинице имеется 5 залов торжеств, детское кафе и караоке бар.

Залы разного дизайна и вместимостью (от 25 до 150 человек).

Детское кафе вместимостью до 30 человек.

Караоке бар до 50 человек.



Оздоровительный комплекс

- Аквааэробика и бассейн
- Аквааэробика - это одна из разновидностей аэробики, тренировки которой проходят в бассейне.
- Детская группа здоровья
- Салон красоты
- Маникюрный салон «Урарту»
- Сауна



ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В ООО АНДОР РГК «УРАРТУ»

Время работы гостиницы: круглосуточно.
Администраторы стойки ресепшн работают 2/2. Смена сдаётся в 10:00 ч.
Директор и начальники служб работают в будние дни с 9:00 до 18:00 и по необходимости вызываются на работу в нерабочее время.

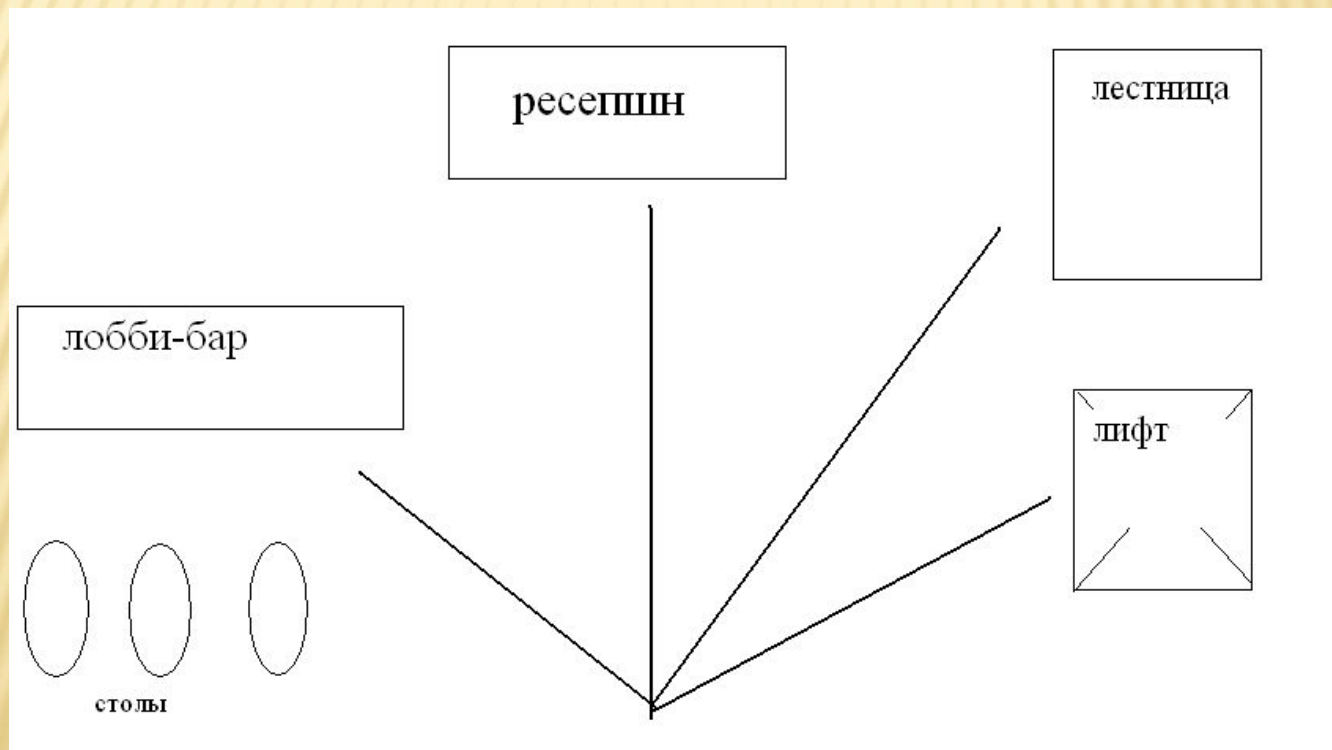
В гостинице придерживаются линейно-функциональной организационной структуры.

В связи с тем, что гостиница оснащена большим количеством различного оборудования и имущества, а также происходит постоянная смена проживающих – проходит необходимый инструктаж работников по технике безопасности.



ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

В данную службу входят: руководитель службы, 2 менеджера, 2 менеджера по бронированию.



Внешний вид: форма РГК «Урарту», тёмная обувь на плоской подошве, убранные волосы, короткие ногти (лак только телесного цвета), дневной макияж, минимум аксессуаров.



В данной службе работники гостиницы должны знать: английский язык, полную информацию о гостинице, правила выписки и регистрации гостей, ФЗ «О защите прав потребителя» и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», высшее образование по данной профессии.



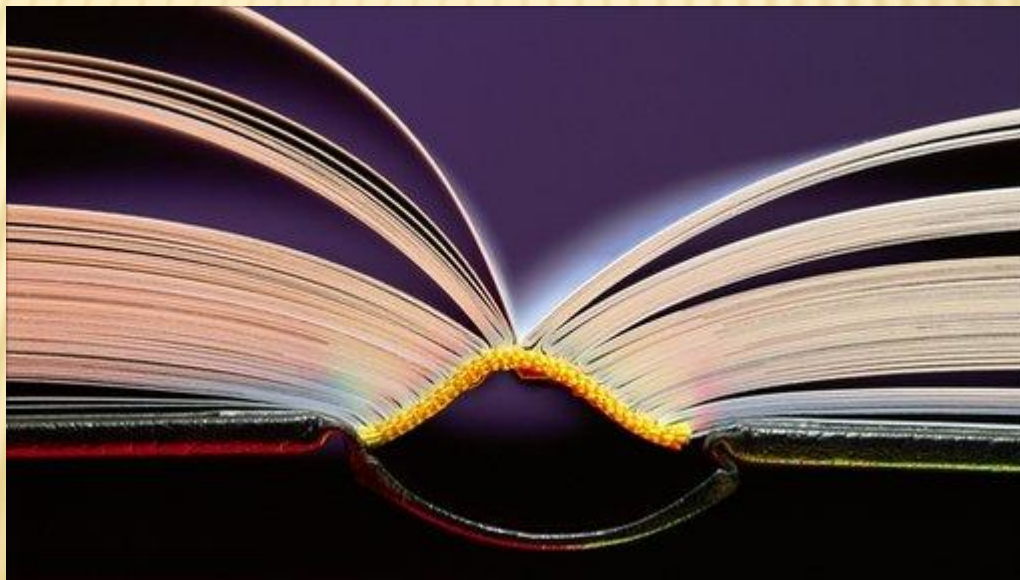
На рабочем месте менеджера находится: компьютер, факс, телефоны (сотовый, городской, служебный), принтер, сканер, копировальная техника, необходимая документация для бронирования номеров, буклеты, листовки.

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



Технология процесса «приёма и размещения»

К основным функциям данной службы относятся: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчётов при выезде гостя, предоставление различной информации. 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 посмотреть о свободных номерах и новых заявках. На основании ряда документов администратор ведёт учёт использования номерного фонда.



При приёме гостя, менеджер внимательно слушает предпочтение гостя и подбирает для него наилучший вариант. Даёт гостю заполнить анкету гостя, проверяет документы проживающего. Также рассказывает гостю об акциях гостиницы и услугах. Далее администратор провожает гостя в номер, желает доброго дня/вечера/ночи. Вернувшись на стойку ресепшн регистрирует гостя в базе данных гостиницы. Сразу после заселения расчётная часть открывает счёт на имя клиента. В конце пребывания гостя расчётная часть рассчитывается с ним и подаёт информацию об этом во все гостиничные службы.





Я присутствовала при поселении гостей в номер. В гостиницу 19 декабря пришла молодая пара, они были из города Новосибирска и хотели бы провести у нас 3 ночи. Они рассчитывали на двухместный стандарт, но он к сожалению был занят. Я им предложила двухместный номер «полулюкс». После того, как я описала номер они согласились. После этого подала им анкету гостя, и параллельно проверяла у них документы. Далее проводила, с помощью менеджера, гостей в номер, пожелала приятного дня и пошла на стойку ресепшн. После мы с менеджером приёма и размещения зарегистрировали гостей в базе данных.

Выводы и предложения

Я прошла практику в ООО «АНДОР» РГК «УРАРТУ». Получила множество полезной информации, которая сыграет важную роль в моей будущей профессии, также получила небольшой опыт работы. В ходе практики мне удалось заполнять бланки, бронировать номера по телефону, проводила инвентаризацию имущества гостиницы. В гостинице работают очень доброжелательные и отзывчивые люди, которые с удовольствием помогали мне на протяжении всей практики. Весь персонал гостиницы качественно и профессионально выполняет свою работу.

Моё предложение к данной гостинице: отреставрировать здание гостиницы с внешней стороны, т.к. оно не соответствует по внешнему виду внутренней части гостиницы, поставить перила на лестницах, более выразительно выделить вход в гостиницу и ресторан.



Благодарю за внимание !