

МИНОБРНАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Гжельский государственный университет»
(ГГУ)
Колледж Гжельского государственного университета

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

На тему: «Проанализировать работу ночного портье,
предложить свои нововведения в ООО «У Святого
озера»»»

Проверила
Преподаватель
Рейстерман Т.В.

Выполнила
Студентка ГД-О-19
Лутовинова А.С.

п.Электроизолятор
2022год

Актуальность работы



Необходима для успешного развития гостиничной индустрии необходимо обучение сотрудников средств приема и размещения правилам и методам оплаты за проживание, а также умению предоставлять дополнительные платные услуги.

Цели и задачи практической работы

Цель практики – закрепление теоретических знаний и навыков, полученных в ходе изучения профессионального модуля, путем подкрепления их практическим опытом в области выполнения вида работ по организации и контролю текущей деятельности работников службы приема и размещения.

Задачи учебной практики:

- выработать и закрепить профессиональные навыки;
- изучить нормативно-правовую базу, конкретную производственную и другую деловую документацию;
- познакомиться с организацией деятельности персонала в учреждениях и гостиничных предприятиях;
- изучить понятийно-терминологический аппарат в области гостиничного дела;
- изучить различные направления и виды деятельности специалиста в гостиничном деле;
- закрепить на практике знания, умения и навыки, полученные в процессе теоретического обучения;
- собрать и обработать материалы для написания отчета по учебной практике.



Характеристика базы отдыха

ООО «У святого озера» – база отдыха Подмосковья, которая предлагает просторные номера, уютное лобби с баром, гастрономический ресторан, ухоженный парк на территории, банкетные залы, летние веранды, беседки для bbq, банный комплекс, зону отдыха у фонтана.

Полное наименование
организации: ООО «У
святого озера».

ИНН: 5049022685.

ОГРН: 1155049000204.

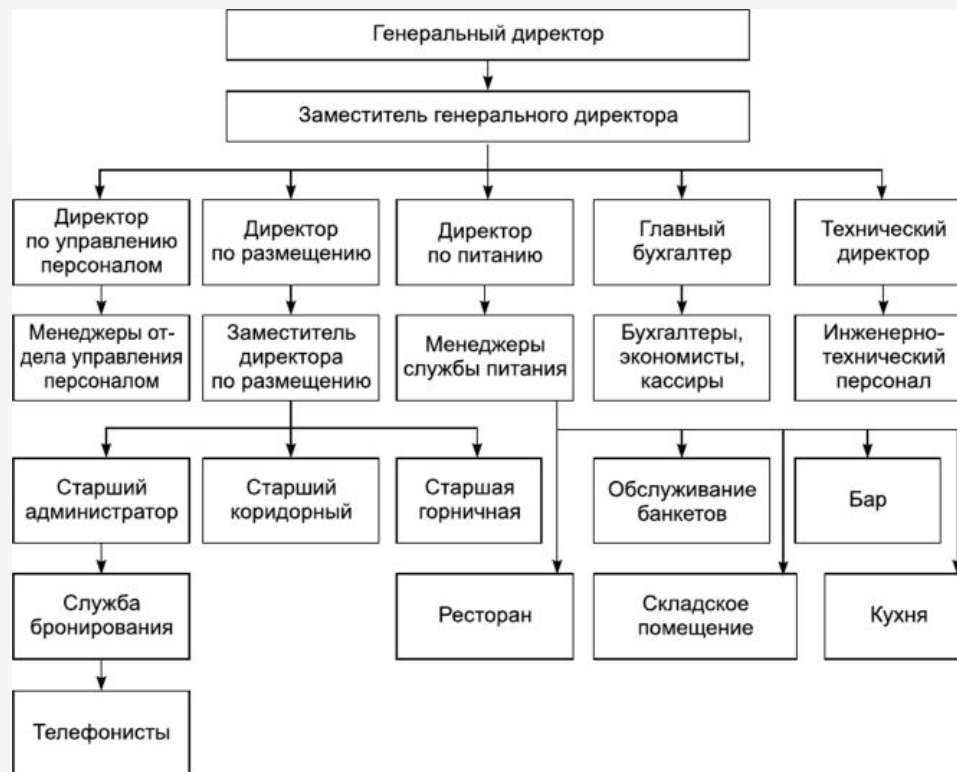
Место нахождения:
140700, обл.

Московская, г. Шатура,
ул. Московская, 41.



Организационная структура

Организационная форма гостиницы ООО «У Святого Озера» имеет линейную структуру. Линейная структура управления характеризуется строгой управленческой иерархией: каждое нижестоящее звено структуры подчиняется только одному вышестоящему. Строгое единоначалие обеспечивает однозначность указаний.



Основные

виды

деятельности

В распоряжении гостей «У святого озера» сад, частный пляж и терраса. На базе отдыха имеется ночной клуб.

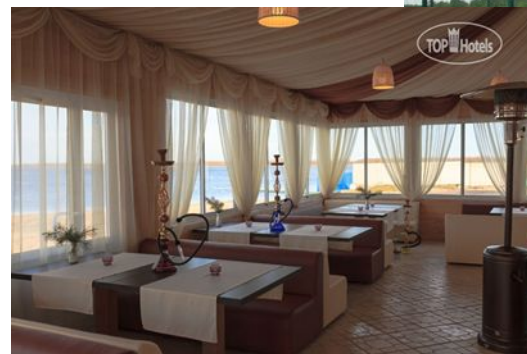
Стойка регистрации работает круглосуточно.

В ряде номеров есть мини-кухня с

микроволновой печью, холодильником и мини-баром.

Ежедневно в курортном отеле подают континентальный завтрак.

На территории базы отдыха «У Святого Озера» обустроена детская игровая площадка. Гости могут поиграть в





Прохождение практики

Первым этапом принятия решения о выборе базы отдыха «У Святого Озера» является сбор информации о предоставляемых ее услугах. После этого будущие гости бронируют номер на даты, которые им необходимы. В процессе бронирования от будущих гостей собирается подробная информация не только о датах пребывания на базе отдыха, но также паспортные данные, цель визита, дополнительные услуги

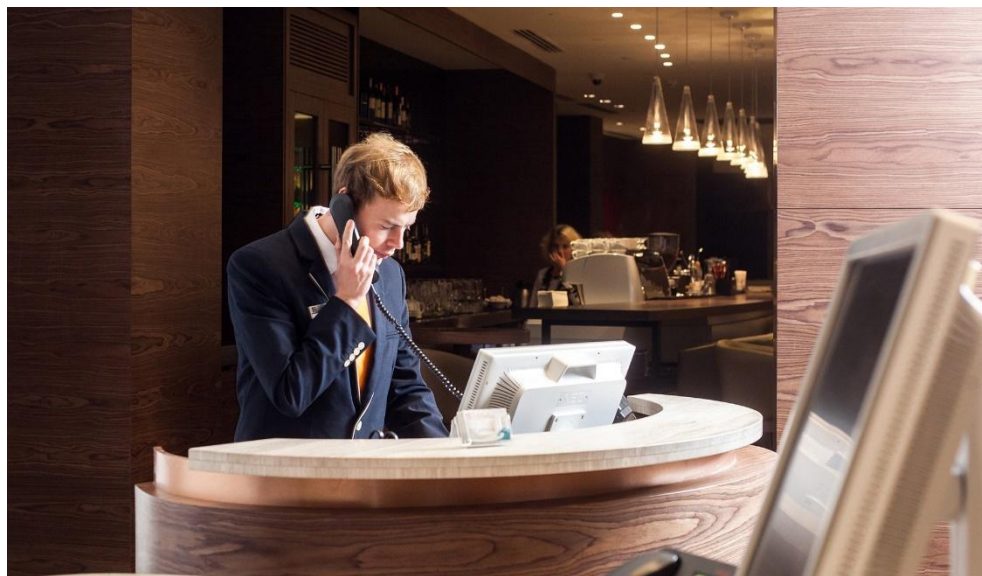


Индивидуальное задание

Ночные аудиторы – сотрудники службы приема и размещения, в связи с чем, кроме обязанностей ночных auditors также имеют обязанности администраторов СПиР. Всего в гостинице работает 2 аудитора, с графиком работы два через два, с 21.00 до 09.00.

Процедура ночного аудита подразумевает выполнение двух частей: ручной и автоматической. Аудит начинается с 21.00 и заканчивается в 03.00.

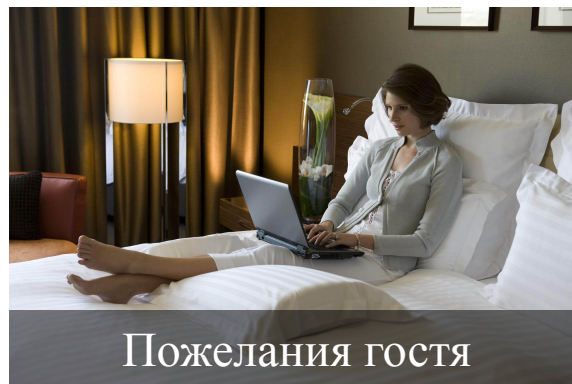
Основная роль службы ночного аудита состоит в своевременном контроле получения платы за предоставленные гостям услуги гостиницы. При ночном аудите система начисляет на счета гостей стоимость их проживания в том или ином номере, осуществляет изменения статуса комнат, изменяет тарифы гостей согласно сезону и дня недели, производит расчет итоговых показателей деятельности гостиницы за прошедший финансовый год.



Ночное дежурство



Заполнение отчетов



Пожелания гостя

Выводы

Успех современного предприятия целиком зависит от наличия клиентов, поэтому руководители гостиницы ориентируется на потребности, пожелания и вкусы клиентов и работает по принципу – «Клиент всегда прав». Поэтому работники предприятия умело предлагают потребителю выгоду, которую он получит от услуги, соблюдают культуру и этику поведения с клиентом, создают выгодные условия для приобретения услуги.



Спасибо за внимание