

Колледж ГГУ

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики

Студент группы ГД-О-18

Руководитель

Соловьев Е.С.

Рейстерман Т.В.

Цели и задачи производственной практики

Начало производственной практики - 8 декабря, конец производственной практики – 21 декабря.

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 сотрудников службы приема и размещения

Задачи практики:

- - формирование практических навыков организации и контроля работы персонала службы приёма и размещения;
- - формирование практических навыков в оказание персональных и дополнительных услуг;
- - формирование практических навыков знания иностранных языков;

В результате освоения программы производственной практики обучающийся должен иметь практический опыт в:

- - разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

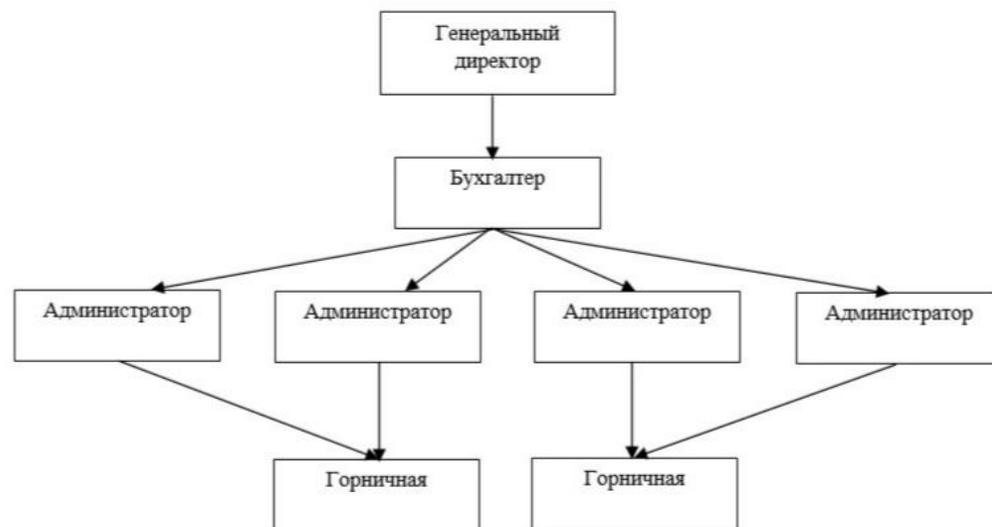
Характеристика базы практики

- Название: Гостиница «Шатура» (ООО «Инвест Серпухов»)
- Юридический адрес: Московская область, г. Серпухов, Московское ш, д. 51
- Правоустанавливающие документы: Приложение 1
- История средства размещения:

Полных источников истории данного средства размещения к сожалению немного. Данная гостиница является частным предприятием, изначально, гостиница была построена от Шатурской ГРЭС, в целях размещения в ней иностранных специалистов, которые остались очень довольны сервисом гостиницы. Чуть позже в гостиницу стали заезжать специалисты из разных стран для работы на мебельном комбинате «Шатура Мебель», вскоре данное предприятие выкупил нынешний генеральный директор Нумонов Т.Ф. Гостиница и по сей день работает и регулярно принимает гостей из разных городов.

Организационная структура предприятия

Данная гостиница является не очень большим средством размещения. Ее структура состоит из следующей схемы:



Организационная структура предприятия

Вся структура управления в гостинице начинается с генерального директора, которому подчиняется бухгалтер, бухгалтер отвечает за все расчеты и финансы в гостинице, ей подчиняются четыре квалифицированных администратора. Работают администраторы графиком сутки-трое (то есть, день работы – отсыпной, и два выходных). Дальше двум администраторам подчиняется одна горничная, другим двум другая. Горничные работают сутки-двое.

Весь персонал гостиницы несмотря на маленькое количество очень добр и отзывчив, и легко справляется с работой, и кстати, одну из горничных зовут Тамара и она является самой опытной сотрудницей в гостинице, она работает в ней 25 лет, мне удалось много чему у нее научиться.

В гостинице всего два отдела, служба приема размещения и выписки гостей и служба горничных, так же гостиница сотрудничает с техническими службами город, поэтому их можно считать как еще один отдел в гостинице.

Основные виды деятельности предприятия

Данное гостиничное предприятие как ни странно занимается принятием и заселением гостей. Гостиницу регулярно посещают множество путешественников нашей прекрасной страны и деловые граждане, которые приехали по работе в Шатуру.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- Предоставление номеров в гостинице для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.
- Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.
- Организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов.
- Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице.
- Своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.
- Обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

Описание выполняемых функций

Во время прохождения практики, я какое-то время был помощником администратора, и помогал ему в работе с гостями и заполнением бланков и документов. Затем меня отправили помогать в работе горничной.

Помощник администратора:

Во время работы помощником я заполнял такие документы и бланки как: книжку регистрации гостей в которой указывались все данные гостей проживающих в гостинице, книгу показателя температуры гостей в связи с пандемией COVID-19, книгу счетов, в котором указывались все расчетные счета гостей в гостинице (плата за номер, доп. услуги и так далее).

Housekeeping:

После того как я помогать горничной, мне показали как правильно и эффективно снимать и заправлять постель, правильную гигиену в номере.

Индивидуальное задание

«Провести анализ качества оказания перечня услуг, предоставляемых в гостинице «Шатура» (по договору)»

Анализ качества оказания перечня услуг в гостинице «Шатура»

Гостиница «Шатура» предоставляет небольшой спектр услуг гостям:

- Бесплатная парковка
- Услуги прачечной
- Сушильная
- Гладильня
- Бесплатный WI-FI
- Вызов такси к гостинице
- Информирование о расписании пригородных поездов

Индивидуальное задание

Прачечная:

Прачечная поможет вещам гостей всегда оставаться чистыми и свежими. А чтобы гости никогда не ждали своей очереди, у нас есть несколько стиральных машин.

Сушильная:

Никто не хочет ждать, пока их вещи высохнут. Поэтому мы предлагаем гостям сушильную машину, которая в считанные минуты высушит вашу одежду.

Гладильная:

К услугам гостей предоставлена гладильная комната, где можно привести свою одежду в надлежащий вид. В этом поможет наш высококвалифицированный персонал.

В итоге, можно сказать, что гостиница «Шатура» сильно уступает в качестве и количестве предоставляемых услуг по сравнению с другими гостиницами представленными для примера гостиничных услуг. Гостинице «Шатура» стоит увеличить спектр предоставляемых услуг и их качества, чтобы повысить привлекательность для гостей, тем самым увеличить число заселений гостей и число продаж.

Заключение

В период прохождения производственной практики в гостинице «Шатура» были закреплены теоретические знания нормативной базы гостиничного предприятия, его организационной структуры. Большая часть времени отводилась получению практического опыта в организации текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

За пройденное время моей практики я научился много чему важному в гостиничной сфере, и теперь я буду понимать это не только теоретически, но и практически. Я научился тому, как правильно принимают, размещают и выписывают гостей в гостинице. Какие документы и существуют и как их заполнять и что для этого нужно знать и учитывать. Я узнал, каково это быть администратором стойки регистрации наяву, какие сложности и трудности он испытывает, какое удовольствие получает от работы с гостями. В ходе практики я ознакомился с организацией деятельности сотрудников службы приема и размещения, отработал приемы и методы самостоятельной работы по приему гостей и работы с ними. Так же я немного вошел в работу хаускипинга, увидел как работают горничные, особенности работы службы горничной, время их работы.

Благодаря производственной практике, я в очередной раз убедился, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, 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.

В итоге можно сказать, что я довольно много чему научился в этой гостинице, в небольшой и не сильно заполняемой гостями, конечно, многому мне еще придется научиться, но самое главное, это - опыт.

Спасибо за внимание!

