

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/119619>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Общая характеристика гостиницы «велес» 4

Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «велес» 5

2.1 Организационная структура гостиницы «велес» 5

2.2 Функции, выполняемые отделом службы приема и размещения в гостинице «велес» 7

Глава 3. Управление по контракту в гостиничном бизнесе 9

Заключение 12

Список использованной литературы 13

Введение

Производственная практика является составной частью образовательного процесса и направлена на закрепление и углубление знаний и умений, полученных в процессе обучения, а также овладение системой профессиональных компетенций, умений и навыков по изучаемой специальности.

Целью прохождения производственной практики является ознакомление с гостиничным предприятием «Велес», изучение деятельности службы приема и размещения, а в частности профессии администратор в гостинице, сбор материала и практических навыков.

Предметом исследования является прием и размещение в гостинице.

Объектом исследования является гостиница «Велес».

Глава 1. Общая характеристика гостиницы «Велес»

Гостиница «Парк-отель Велес» представляет собой 3-х звездную гостиницу на 50 номеров. Гостиница «Велес» расположена в Северо-Западном округе Москвы в нескольких минутах ходьбы от станции метро «Планерная». До международного аэропорта «Шереметьево» – 15 км.

«Велес» предлагает 50 современных номеров разных категорий: номера категории стандарт (одноместные и двухместные), стандарт повышенной комфортности, семейные и апартаменты. Во всех номерах есть телевизор, мини-бар и фен. Постояльцы отеля могут посетить кафе, где им будет предложен завтрак «шведский стол», на обед или ужин они смогут заказать разнообразные блюда европейской кухни.

2

Глава 2. Анализ деятельности гостиницы «Велес»

2.1 Организационная структура гостиницы «Велес»

По приезду в гостиницу, гость в первую очередь сталкивается со службой приема и размещения. В этот момент встречи как раз формируется качество отзывов от гостей об обслуживании. Организационная структура гостиничной компании «Велес», как и любой другой, определяется назначением отеля, его категорией, размером номерного фонда, расположением, особенностями отеля и другими факторами. Она отражает полномочия и обязанности каждого сотрудника отеля.

Структурные отделы и их организация – это комплекс взаимосвязанных элементов, состоящий из разнообразных служб, отделов и подразделов. [1].

Администратор отеля «Велес» является основным руководителем службы, занимающейся приемом и размещением гостей. В его функционал входит решение общих основных вопросов и возникающих конфликтных ситуаций, которые возникают между гостями и обслуживающим персоналом отеля, также администратор контролирует работы служб отеля, а также соблюдение контрольно-пропускного режима, паспортно-визового режима.

Администраторы в ответе за проверку документов на наличие и подлинность как у граждан РФ, так и у иностранных граждан, за предоставление номеров для прибывающих гостей, за работу с жалобами клиентов, за обеспечение безопасности гостей при регистрации и выезде из гостиницы, за предоставление

необходимой информации гостям.

Администратор по своей сути это основная точка отеля «Велес» в виду того, что именно у администратора есть информация о гостях, пребывающих в отеле, о выбывших гостях, о какихлибо мероприятиях в стенах отеля, состояние гостевых счетов и прочее.

2.2 Функции, выполняемые отделом службы приема и размещения в гостинице «Велес»

Гостиница должна быть обеспечена максимальной загрузкой и без необоснованных простоев отеля. Этим также занимается служба приема и размещения.

Во время регистрирования гостя и оформлении его выселения необходимо произвести все расчеты за прожитое время и иные услуги. При выселении счет гостя должен быть проверен, все расходы уточнены во избежание недопонимания и конфликтных ситуаций, а также принимается оплата.

Глава 3. Управление по контракту в гостиничном бизнесе

Управление по контракту получило свое широкое распространение с 70-х годов 20-го века и стало одной из самых основных форм управления в индустрии гостеприимства.

Контракт на управление – соглашение, оформленное в письменном виде, заключенное между владельцем гостиницы и компанией, которая занимается управлением предприятий подобного рода.

До сих пор нет единого мнения о том, когда и как был заключен первый контракт на управление в гостиничной сфере. Есть мнение, что самый первый контракт был подписан компанией «Цезарь Риц Групп» в начале 20-го века. Иные считают, что первая управляющая компания – «Трэдзуй Хотел», начавшая свою работу с небольшой гостиницы в американском колледже. Есть и еще мнение о том, что «Уэстин Хотел» начала свою деятельность как управляющая компания около 30х годов 20-го века.

3

Уже к 90-м годам в гостиничной индустрии выделились крупные гиганты: «Интерстейт хотелз», «Далбтри хотел»[4].

Контракты на управление по обыкновению содержат около семи основных пунктов, а именно:

Заключение

Прохождение практики в гостинице «Велес» в качестве администратора службы приема и размещения способствовала приобретению практических навыков и компетенций в профессиональной деятельности. За время прохождения практики были изучены: деятельность службы приема и размещения, организационная структура службы и документы, с которыми работают сотрудники, и в результате поставленная цель была достигнута, а именно, изучена организация и технология работы службы. Сотрудники приемной службы вступают в непосредственный контакт с клиентом, поэтому к ним предъявляются более высокие требования, чем к работникам других гостиничных служб. Помимо профессиональных знаний и опыта работы, к персоналу предъявляются такие требования, как: опрятность, безупречное поведение, знание этики и психологии общения, социальные способности, знание иностранных языков.

Список используемых источников информации

1. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф.Волков // Серия "Учебники, учебное пособие". – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 384 с.
2. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для вузов / Ф.Котлер, Дж.Боуэн Дж.Мейкенз – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
3. Лесник А.Л. Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник / Под ред. А.Л. Лесника. Т.3. – М.: Известия, 2012. – 512 с.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. для проф. образования / Под ред. А.Ю. Ляпина. – 3 - е изд., стер. – М: Академия, 2010. – 208 с.
5. Медлик С. Гостиничный бизнес / С.Медлик. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 239 с.
6. Официальный сайт гостиницы «Парк-отель Велес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelveles.ru/zh/>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/119619>