

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/151523>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Гостиничное дело

## ВВЕДЕНИЕ 6

### 1 ПРИЕМ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ 8

1.1 Характеристика службы бронирования в отель бутике «Автор» 8

1.2 Должностные инструкции отдела бронирования в отель бутике «Автор» 10

1.3 Процедура приема заявок на бронирование 16

### 2 ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БРОНИРОВАНИЕ 19

2.1 Технология выполнения бронирования 19

2.2 Описание системы учета занятости номеров в гостинице 20

### 3 ВЫПОЛНЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ И МЕСТ В ГОСТИНИЦЕ 22

3.1 Описание процедуры гарантирования бронирования 22

3.2 Описание процедуры аннулирования бронирования 22

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ 24

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 25

Author Boutique Hotel – первый бутик-отель в Петербурге, и один из первых бутик-отелей в России, открыл свои двери для гостей в 2004 году. Русское гостеприимство, безупречный европейский сервис и традиционный петербургский стиль аристократической жизни – главные отличительные черты отеля. Роскошь классических интерьеров делит свой пьедестал с уютной атмосферой и комфортом.

Бутик-отель является аристократическим местом благодаря его просторным интерьерам, а небольшой номерной фонд позволяет предоставлять гостям высококлассный сервис, весь персонал знает гостей по именам, запоминает все их особенности – любимый номер, гастрономические предпочтения, режим дня.

Бутик-отель расположен по адресу: г. Санкт-Петербург, Владимирский проспект, д. 9.

24 номера различной категории, от стандартного до роскошного президентского люкса. Интерьер номеров покоряет своим величием с первого взгляда: утонченный дизайн, гармония и стиль присутствуют в каждой детали обстановки.

Элегантный шик присутствует и в ресторане высокой кухни «Ф. М. Достоевский». Мастерство шеф-повара никого не оставит равнодушным: манящий аромат, визуальная эстетика и чарующий вкус – все это идеально сочетается в каждом блюде, а ассортимент элитных вин растопит сердце даже самого прихотливого ценителя. Также в отеле есть уютный лобби-бар и итальянский ресторан «Bella Leone», отлично подходящие для деловых встреч и переговоров.

Рассмотрим организационную структуру отеля бутика-отель «Автор», представленную на рисунке 1.

## Рисунок 1 – Организационная структура бутика-отель «Автор»

Под бронированием понимается заказ номера или места в гостинице, осуществляемый предварительно, то есть за несколько часов, дней или даже недель до даты въезда.

Данную услугу в бутике-отеле «Автор» осуществляет служба приема и размещения – именно с нее, как правило, начинается обслуживание клиента. Приемом заявок занимается специально созданный отдел службы приема гостей.

Бронирование номеров является системой, крайне выгодной и клиенту, и самому отелю. Первый получает возможность гарантированного заезда в удобное ему время без опасности обнаружить отсутствие свободных номеров, а гостиница может быть уверенной в получении очередного гостя с высокой степенью вероятности.

### 1.2 Должностные инструкции отдела бронирования в отель бутике «Автор»

Рассмотрим должностные обязанности менеджера отдела бронирования:

- предоставляет клиенту устную и письменную информацию о размещении и продаже номеров на языке клиента;
- осуществляет предварительное бронирование мест в гостинице по телефону, электронной почте;
- ведет телефонные переговоры (входящие и исходящие звонки,);
- с точностью принимает и передает информацию, проверяет получение информации адресатом;
- ведет установленную документацию и подготавливает отчетность в установленные сроки.
- отслеживает неоплаченные бронирования
- составляет коммерческие предложения клиентам.
- оформление и отправка счетов.
- ведет отчеты денежных поступлений.

Рассмотрим должностные обязанности других сотрудников работников бутика-отеля «Автор».

Управляющий гостиницы. Управляющий гостиницы осуществляет руководство всей деятельностью организации, финансово-экономической и хозяйственной.

Важнейшим участком работы управляющего гостиницы является управление персоналом, которое направлено, в первую очередь, на повышение качества обслуживания посетителей отеля.

Именно управляющий заключает договора с сотрудниками и контролирует соблюдение ими правил внутреннего распорядка и требований должностных инструкций.

Первые впечатления клиента об отеле создаются именно администратором, поэтому его работа крайне важна.

Она заключается, как правило, в координации работы персонала различных гостиничных служб.

Администратор является, по сути, руководителем низшего или среднего звена структуры управления, что наделяет его правом давать указания сотрудникам отеля с целью увеличения эффективности их работы по обслуживанию посетителей.

Еще одним важнейшим участком работы является общение с клиентами, которое начинается прямо при заселении. Именно администратор знакомит прибывших с основными правилами проживания и внутреннего распорядка, действующего в гостинице.

Также он занимается расселением гостей, выдачей и получением ключей от гостиничных номеров, осуществляет прием и доставку до адресата корреспонденции, заполнением необходимой документации и проведением расчетов с клиентами.

Уровень и качество обслуживания клиентов зависит не только от руководителей разного уровня, но и, главным образом, от работы сотрудников, ежедневно общающихся с посетителями или оказывающих им различные услуги – работников кухни, горничных и т.д.

Горничная является, как правило, единственным работником, регулярно посещающим гостиничные номера постояльцев.

Это делает ее работу крайне важной для создания позитивного образа организации в глазах гостя.

В анализируемом отеле руководством введена должность старшей горничной, которая занимается координированием работы менее опытных сотрудников, берет на себя вопросы обучения новичков.

- 2) Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для СПО / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 477 с.
- 3) Дейнека А. В. Управление персоналом: Учебник / А. В. Дейнека. — М.: Издательская торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 292 с.
- 4) Епишкин И.А. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / И.А. Епишкин «Менеджмент». –М.: МИИТ, 2013. – 242 с.
- 5) Красина Ф.А. Управление персоналом: Учебное пособие. — Томск: Томский межвузовский центр дистанционного образования, 2014. — 177 с.
- 6) Мальцева, С. В. Инновационный менеджмент : учебник для академического бакалавриата / под ред. С. В. Мальцевой. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 527 с.
- 7) Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 492 с.
- 8) Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 373 с.
- 9) Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с.
- 10) Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов/Т.Л. Тимохина. – М: Книгодел, 2004-357с.
- 11) Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для СПО / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 205 с.
- 12) Управление персоналом: учеб.-метод. пособие / И.Б. Тесленк; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2015. – 80 с.
- 13) Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент. Учебник, 4-е изд./ Р.А. Фатхутдинов — СПб.: Питер, 2003. — 400 с:
- 14) Финансы: учебник / коллектив авторов; под ред. Е. В. Маркиной. — 2-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2014. — 432 с.
- 15) Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования/ Г. М. Шеламова. — 7-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 160 с.
- 16) Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. 2-е изд. / П.Экман — СПб.: Питер, 2013. — 334 с.

*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/151523>*