

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/25525>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Гостиничное дело

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4

1 Общая характеристика гостиничного предприятия 6

1.1 История развития гостиничного предприятия 6

1.2 Категория гостиничного предприятия 7

1.3 Структура номерного фонда, единовременная вместимость 7

1.4 Дополнительные услуги гостиницы 10

1.5 Характеристика здания и территории гостиницы 11

1.6 Сертификация гостиничного предприятия 11

1.7 Тарифы и ценовая политика 12

1.8 Сотрудничество с российскими и зарубежными туроператорами 12

1.9 Организационная структура гостиничного предприятия 12

1.10 Основные службы гостиничного предприятия 13

1.11 Уровень компьютеризации и автоматизации деятельности гостиницы 14

1.12 Основные показатели деятельности гостиничного предприятия (количество гостей за определенный период, коэффициент загрузки, сезонность, финансовые показатели) 14

1.13 Перспективы развития гостиничного предприятия 19

2 Особенности функционирования службы приема и размещения гостиничного предприятия 20

2.1 Оценка роли службы приема и размещения в работе гостиницы 20

2.2 Организационная структура управления службы приема и размещения 20

2.3 Порядок и условия осуществления бронирования мест в гостинице 21

2.4 Правила и порядок регистрации гостей 22

2.5 Правила и порядок выписки гостей 22

2.6 Сопровождение гостя в номер 22

2.7 Предоставление информации гостям об услугах, событиях и мероприятиях в хостеле 23

2.8 Работа с гостями (вопросы, просьбы, жалобы) 23

3 Исследование работы стойки ресепшен 26

3.1 Анализ удовлетворенности клиентов работой ресепшен 26

3.2 Направления совершенствования работы на стойке ресепшен 30

Заключение 32

Список использованных источников 34

Приложение А 36

## Введение

Гостиничная отрасль динамично развивается в последние годы, не только демонстрируя увеличение количества гостиниц, но и появление новых их форматов. В данном аспекте представляется важным изучить как функционирует современная гостиница, какие управленческие структуры и методы используются, что и обосновывает актуальность данного отчета.

Объект исследования хостел LOFT (ул. Горького, 85, Краснодар).

Предмет исследования изучение процессов работы на стойке регистрации.

Целями учебной практики в рамках требований ООП ВПО является закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, ознакомление с нормативными материалами, регламентирующими деятельность гостиничного предприятия, подготовка к самостоятельной профессиональной деятельности на предприятиях санаторно-курортной сферы, отработка умения заполнять отчетную документацию учебной практики.

Задачи:

- формирование профессиональных компетенций.

- формирование системных знаний в сфере санаторно-курортной деятельности;
- ознакомление с основными тенденциями в области функционирования гостиничных предприятий;
- формирование навыков работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию гостиничного дела;
- изучение понятийно-терминологического аппарата в области гостиничного дела;
- изучение различных направлений и видов деятельности специалиста в гостиничном и санаторно-курортном деле;
- знакомство студентов с организацией деятельности персонала в учреждениях и гостиничных предприятиях;
- участие в разработке гостиничного продукта коммерческой или социальной направленности;
- закрепление на практике знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения;
- развитие профессиональных навыков и навыков деловой коммуникации;
- сбор необходимых материалов для написания курсовых работ.

## 1 Общая характеристика гостиничного предприятия

### 1.1 История развития гостиничного предприятия

Арт-хостел "ЛОФТ" находится в самом центре Краснодара.

Общество с ограниченной ответственностью «ЛОФТ» было создано в 2011 году. Изначально предприятие имело только 4 гостиничных номера, но в 2013 году ввиду активного спроса на небольшие номера и услуги хостелов в Краснодаре было территориально расширено и созданы номера типа «хостел».

В 2015 году руководством было принято решение о некотором изменении формата предприятия и изменение его позиционирования в творческом направлении. В результате хостел изменил оформление номеров, добавив больше дизайнерских вещей, текстиля, предметов художественного искусства и очень сильно преобразился. Теперь он стал не просто местом для ночлега, а комфортным и уютным хостелом, в котором приятно остановиться не только для ночевки, но и во время путешествий с друзьями и детьми. Соответственно изменилось название отеля – она стал называться Арт-хостел "ЛОФТ".

Преимущества хостела:

- круглосуточное заселение;
- бесплатный Wi-Fi;
- парковка - для гостей ПЛАТНО. Стоимость 100р. /сутки
- круглосуточный велопрокат;
- вся оплата производится от стойки. Доступен наличный и безналичный расчет
- каждую среду — ДЕНЬ ВКУСНЯШЕК!
- заселение с детьми (в двухместный, четырехместный и семейный номера).

### 1.2 Категория гостиничного предприятия

Отель относится к категории хостелов. Однако за высокий уровень обслуживания, чистоту и хорошие отзывы клиентов его можно отнести к хостелам высокого уровня. Категория отеля хостел+.

## 13 Структура номерного фонда, единовременная вместимость

Номерной фонд отеля:

12-ти местный мужской номер - 1

10-ти местный номер - 1

6-ти местный - 1

4-местный - 2

2-местный - 2

Общее количество мест - 40.

Представим характеристику номеров:

1. Номер на 12 и 10 человек:

Размер номера 30 м<sup>2</sup>

Спальные места в общем номере с кондиционером.

Услуги и удобства:

- Сейф
- Кондиционер
- Фен
- Услуга «звонок-будильник»/Будильник
- Утюг
- Холодильник

- Общая ванная комната
- Гладильные принадлежности

Список использованных источников

1. ГОСТ Р 51185—98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (утв. Постановлением Правительства от 25.04.1997 № 490).
3. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Уч. пособие. М: Кнорус, 2012 - 387 с.
4. Барышев А.Ф. Маркетинг в туризме и гостеприимстве. М: ФиС, 2012 - 240с.
5. Данные официального сайта гостиницы Отель «ЛОФТ» // <http://hostel-loft.ru>
6. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами. Учебное пособие. Минск: БГЭУ, 2017 423 с.
7. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице : Учебное пособие – М.: Инфра-М, 2015 - 453 с.
8. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014 - 278 с.
9. Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник под ред. Лесника А.Л., Мащицкого И.П. М: ИКЦ МАРТ, 2012 - 436 с.
10. Руденко Л.П. Технологии гостиничной деятельности. М: Дашков и К, 2014 - 338 с.
11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. – М: Инфра-М, 2011- 320 с.
12. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства. М: МПСИ, 2041- 256 с.
13. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: Уч. пособие М: ИКЦ Март, 2016 - 289 с.
14. Щетинина Е. Б. Менеджмент гостиничных услуг.- М.: Равновесие, 2014- 340 с.
15. Федцов В.Г. Культура гостинично - туристского сервиса. Р-н-Д: Феникс, 2014-640 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/25525>*