

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/288981>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Гостиничное дело

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ 3

1. Общая характеристика предоставляемых услуг в гостинице «Автор Бутик Отель» 5

2. Анализ обслуживания в гостинице 9

3. Анализ стандартов по размещению гостей в отеле 14

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 24

ПРИЛОЖЕНИЯ 26

## ВВЕДЕНИЕ

Практика была пройдена студентом в гостинице «Автор Бутик Отель» в период с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_.

Задачи практики включают в себя:

- дать общую характеристику организации,
- описать технологию обслуживания гостей в отеле,
- описать процедуру предоставления услуг,
- проанализировать имеющиеся стандарты обслуживания в отеле в службе бронирования и размещения.

План деятельности практики включает в себя:

- сбор информации об объекте исследования,
- исследование основных услуг отеля,
- анализ процедур обслуживания в отеле,
- анализ стандартов обслуживания в службе размещения и бронирования,
- подведение итогов практики.

Одним из наиболее важных моментов, которые существуют в сервисной деятельности сегодня, является то, что обслуживание гостей универсально и широко распространено в каждой отрасли. Поэтому, даже если это лучшее обслуживание гостей в гостиничной индустрии, это не значит, что нельзя улучшить его, потому что бренд в другой отрасли может установить совершенно другой стандарт для того, что означает отличное обслуживание клиентов.

Актуальность данной темы заключается в том, что с помощью системы обслуживания отеля могут предоставлять полезную информацию с помощью часто задаваемых вопросов в своей базе знаний, которые предоставят путешественникам важную информацию, чтобы они могли принимать обоснованные решения о том, где остановиться.

Объект работы - система обслуживания в отеле.

Предмет - обслуживание в гостинице «Автор Бутик Отель»

Цель работы - описать основы обслуживания в гостинице в плане размещения гостей.

Практическая значимость работы заключается в разработке мер по улучшению стандартов обслуживания в гостинице «Автор Бутик Отель».

Работа состоит из трех глав. В первой главе рассматриваются основы деятельности отеля. Во второй главе анализируется опыт обслуживания гостей в гостинице «Автор Бутик Отель». В третьей главе анализируется услуга размещения гостей в отеле, предлагаются меры по ее совершенствованию.

### 1. Общая характеристика предоставляемых услуг в гостинице «Автор Бутик Отель»

К услугам гостей «Автор Бутик Отель» предоставляется множество комфортабельных номеров различной категории от стандартного до 3-х комнатного номера Люкс, ресторан, услуги химчистки, камера хранения, бесплатные парковка и высокоскоростной WiFi, спутниковое телевидение, магазин сувениров.

Организация питания для проживающих в «Автор Бутик Отель»: завтрак, обед, ужин; а также

экскурсионное обслуживание.

Конференц-опции: комната для переговоров (6-8 чел), организация кофе-брейков, фуршетов, банкетов.

К услугам путешественников множество комфортабельных номеров.

В каждом номере:

- телефон
- спутниковое ТВ
- электронные замки
- шкаф для одежды
- мягкая мебель
- рабочий стол
- интернет WI-FI.

Размещение детей до 5 лет включительно без предоставления дополнительного места бесплатно.

Отель предлагает:

- проведение мероприятий в центре города;
- охраняемую парковку на территории отеля;
- бесплатный Wi-Fi доступ;
- организацию питания (кофе-брейки, завтраки, обеды, ужины)

Таблица 1 - Конференц-услуги, оборудование отеля

Наименование Единица измерения Стоимость

Аренда конференц-зала 1 час 500 руб.

Аренда переговорной комнаты 1 час 250 руб.

Флипчарт на период аренды 1000 руб.

Мультимедийный проектор на период аренды 500 руб.

Микрофон на период аренды 500 руб.

Отель подходит для деловых и семейных поездок.

Удобное месторасположение отеля «Автор Бутик Отель» позволит в кратчайшие сроки добраться до работы.

Уютные номера, которые позволят расслабиться после рабочего дня и чувствовать себя как дома.

Лобби-бар, кафе на нижнем этаже (с 7:30-до 22:00) с домашней едой.

Конференц-зал для деловых встреч, а также банкетный зал для проведения мероприятий или торжеств.

Современные, новые, комфортные и уютные номера позволят почувствовать себя как дома.

На территории отеля находится кафе, где можно вкусно, недорого и по-домашнему насладиться едой.

Гостиница «Автор Бутик Отель» предлагает следующие виды услуг:

-Круглосуточная стойка регистрации

-Лобби-бар

-Удобное месторасположение

-Развитая транспортная инфраструктура

-Можно с животными. За проживание питомцев доплата 1000 руб.

-Wi-fi на всей территории

-Бесплатный скоростной интернет доступен на территории всего отеля и летней террасе

-Охраняемая парковка - 350 руб. в сутки.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2020. - 224 с.
2. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Academia, 2017. - 288 с.
3. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства / М.В. Виноградова и др. - М.: Дашков и Ко, 2020. - 280 с.
4. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2018. - 224 с.
5. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы / А.Е. Гаврилова. - М.: Академия

(Academia), 2018. - 195 с.

6. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. Учебник / Н.И. Гаранин. - Москва: ИЛ, 2019. - 224 с.
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие / И.С. Барчуков и др. - М.: КноРус, 2019. - 166 с.
8. Гостиничный менеджмент. Учебник. - М.: КноРус, 2019. - 426 с.
9. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания / А.Д. Гридин. - М.: Академия, 2019. - 224 с.
10. Гуляев, В. Г. Туризм. Экономика, управление, устойчивое развитие / В.Г. Гуляев, И.А. Селиванов. - М.: Советский спорт, 2018. - 280 с.
11. Ехина, М. А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник / М.А. Ехина. - М.: Academia, 2018. - 240 с.
12. Крутик, А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса / А.Б. Крутик, М.В. Решетова. - М.: Academia, 2017. - 160 с.
13. Менеджмент в сервисе. Учебник. - М.: КноРус, 2017. - 248 с.
14. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности / Т.Г. Неретина. - М.: Флинта, 2019. - 825 с.
15. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы / Н.В. Павлова. - М.: Академия, 2020. - 435 с.
16. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Практикум / З.И. Панина. - М.: Дашков и К°, 2019. - 406 с.
17. Сахарова, Людмила Юрьевна Организация Обслуживания / Сахарова Людмила Юрьевна. - Москва: Гостехиздат, 2020. - 964 с.
18. Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства / С.А. Севастьянова. - М.: КноРус, 2019. - 256 с.
19. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2019. - 304 с.
20. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. Учебник / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2019. - 336 с.
21. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2018. - 416 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/288981>*