

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/339755>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

Содержание

Введение 3

Глава 1. Характеристика предприятия 4

1.1 Основные направления деятельности 4

1.2 Структура предприятия 5

1.3 Должностные инструкции, штатное расписание 9

Глава 2. Технологии обслуживания клиентов 14

2.1 Технологии обслуживания в гостиничном предприятии 14

2.2 Стандарты обслуживания клиентов 17

2.3 Формирование и продвижение гостиничного продукта 21

Глава 3. Выполнение индивидуального задания 24

3.1 Анализ существующих проблем в работе предприятий «Park Inn by Radisson, «СAMСОН» 24

3.2 Рекомендации по совершенствованию услуг гостиничных предприятий «Park Inn by Radisson, «СAMСОН» 28

Заключение 30

Список использованных источников 32

Введение

В период с 23 марта по 19 апреля 2023 года я проходила учебную (ознакомительную) практику. Основной целью учебной (ознакомительной) практики являются получение первичных профессиональных умений и навыков, подготовка обучающихся к осознанному и углубленному изучению специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по сервисному и научно-исследовательскому видам деятельности.

Среди задач учебной (ознакомительной) практики можно выделить следующие:

- ознакомление со структурой гостиничного предприятия;
- изучение основных направлений деятельности предприятия;
- изучение технологий обслуживания клиентов;
- приобретение начальных практических навыков;
- формирование навыков оформления материалов и отчетов практик.

Глава 1. Характеристика предприятия

1.1 Основные направления деятельности

Гостиница — это средство размещения, которое состоит из определенного количества комнат, имеет единое руководство и предоставляет комплекс услуг (минимум — заправка постели, уборка номера и ванной комнаты). Гостиницы делятся на разные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оснащением номеров. Историческое название недорогой гостиницы в России — постоялый двор. Гостиницы являются неотъемлемой частью туризма и входят в состав индустрии туризма. В соответствии с Законом Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» индустрия туризма - это совокупность гостиниц и иных средств размещения, транспортных средств, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов образовательного, хозяйственного, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристско-информационных систем, а также организации, предоставляющие услуги экскурсоводов, гидов-переводчиков и гидов-инструкторов. Гостиничная деятельность представляет собой деятельность юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей, имеющих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения, находящееся в непосредственном распоряжении и управлении им, по оказанию услуг по временному проживанию (размещению) и обслуживанию граждан. С точки зрения бизнеса, гостиничное предприятие — это предприятие по производству и оказанию коммерческих гостиничных услуг, предлагающее потребителю свои удобства и сервис. Назначение данных услуг заключается в том, что гостиничное предприятие призвано создать комфортные условия для размещения гостя и предоставить ему одновременно с основными услугами ряд услуг дополнительных. К видам гостиничных предприятий относятся: гостиницы, мотели, кемпинги, туристические базы, пансионаты и др. Согласно международным рекомендациям, средства размещения подразделяются на четыре группы: гостиницы и им подобные предприятия; предприятия коммерческого и социального размещения; специализированные средства размещения; частные объекты размещения туристов. Гостиничные предприятия высшего класса обычно располагаются в исторических центрах городов, в непосредственной близости от социально-значимых объектов, таких, как аэропорты, вокзалы, автовокзалы, бизнес-центры, станции метро и т. д., а также в исторических зданиях. Такого рода гостиницы направлены на предоставление отдыхающим возможности комфортного проживания и свободного доступа к туристическим объектам и культурному обогащению вблизи их местонахождения.

1.2 Структура предприятия

Гостиничные предприятия высшей категории имеют сложную организационную структуру, характеризующуюся распределением целей и задач управления между подразделениями и отдельными сотрудниками. Под организационной структурой управления понимается совокупность звеньев управления, находящихся в строгой подчиненности и обеспечивающих взаимосвязь между управленческой и управляемой системами.

В практике управления гостиничными предприятиями наиболее распространены следующие типы организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная.

Линейный тип организационной структуры управления гостиничным предприятием отражает линейные формы связи между звеньями управления. Весь комплекс функций управления и выработки управленческих решений сосредоточен у линейного руководителя, который несет полную ответственность за функционирование всего гостиничного предприятия (небольшого размера) или его структурных подразделений (крупного размера). Каждый подчиненный подразделения подчиняется непосредственно только одному руководителю, от которого исходят все управленческие решения. Начальник не имеет права отдавать распоряжения обслуживающему персоналу, минуя их непосредственного начальника. Так реализуется принцип единоначалия. Отдельные специалисты помогают линейному руководителю получать и анализировать информацию, принимать управленческие решения, но сами не дают указаний и распоряжений руководителю объекта.

Линейная структура управления характеризуется простотой, четкостью, согласованностью действий исполнителей, оперативностью, но в то же время меньшей гибкостью в адаптации к изменяющемуся рынку гостиничных услуг. Каждый менеджер обладает широким спектром полномочий, в то же время у него немного возможностей для решения проблем, основанных на глубоких и специальных знаниях. В опыте управления линейная организационная структура применяется, прежде всего, в небольших по размерам средствах размещения, оказывающих основные и незначительный объем дополнительных услуг при отсутствии разветвленных связей в кооперации.

Рисунок 1. Линейная структура управления

Суть функциональной структуры управления заключается в выполнении определенных функций специализированными органами управления и отдельными специалистами, наделенными значительными управленческими полномочиями. В организации управления гостиницей специалисты одного профиля чаще объединяются в структурные подразделения (отделы), например отдел маркетинга, прием и размещение, финансы, коммерческий и др. Таким образом, общая задача управления гостиницей, начиная со среднего уровня, делится по функциональному признаку, отсюда и название - функциональная структура управления.

При функциональной структуре управления возникает штат специалистов с высокой компетенцией в определенной области, отвечающих за конкретное направление деятельности. Функциональная специализация управленческого аппарата значительно повышает эффективность работы всего

гостиничного предприятия. Данная модель управления часто используется в условиях быстрого роста объемов производства и его усложнения, появления новых видов услуг и форм обслуживания в гостиничных комплексах.

Рисунок 2. Функциональная структура управления .

Список использованных источников

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 7 апреля 2022 года № 616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.garant.ru/> (время обращения 02.04.23 11:35).
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://base.garant.ru/74957806/> (время обращения 02.04.23 11:56).
3. «Положение о классификации гостиниц», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://virtual-sevastopol.ru/hotel-4-stars.html> (время обращения 02.04.23 14:45).
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 57015-2016 «Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования от 01.01.2017». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200137230> (время обращения 02.04.23 14:35).
5. «Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55321- 2012 Услуги населению, СПА-Услуги». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200102565> (время обращения 02.04.23 16.22).
6. СП 52.13330.2016. Естественное и искусственное освещение: актуализированная редакция СНиП 23-05-95: издание официальное: утвержден Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации: дата введения: 07.11.2016 / разработан Российской медицинской академией последипломного образования МЗ РФ. – Москва, 2018. – 115 с. – Текст: непосредственный.
7. СП 59.13330.2020. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения: актуализированная редакция СНиП 35-01- 2001: издание официальное: утвержден приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30 декабря 2020 г. № 904/пр: дата введения 2021-1-07 / разработан АО «ЦНИИ Промзданий». – Москва, 2021. – 69 с. – Текст: непосредственный.
8. Алексушин Г. Н., Михайлова Ю. В. Внешний вид персонала как элемент брендинга средств размещения. Научная статья: Москва, 2021. – 37 с.
9. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. Мн.: Новое знание, 2001. – 216 с.
10. Круль Г. Я. Основы гостиничного дела. Учеб. пособие. - К.: Центр учебной литературы, 2011. – 368 с.
11. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 449 с.
12. Полюшко Ю. Сборник должностных инструкций для персонала гостиничного сервиса. / Ю. Полюшко. - Москва: Издательские решения, 2019. – 290 с.
13. Сервис бронирования Booking.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.booking.com/index.ru.html> (время обращения: 01.04.2023 14:15).
14. Сервис бронирования TripAdvisor.ru [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/> (время обращения: 02.04.2023 16:37).
15. Организационно – управленческая структура гостиничного предприятия. Сайт // [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://lektsii.net/3-21603> (время обращения: 01.04.2023 13:45).
16. Официальный сайт «Самсон 4*» [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://samson-hotel.ru/> (время обращения 01.04.2023 13:30).

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/339755>