

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/431878>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Туризм

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Общая характеристика организации 7
  2. Характеристика структуры организации 8
  3. Нормативные правовые основы деятельности 10
  4. Анализ ассортимента услуг предприятия 11
  5. Основные финансово-экономические показатели деятельности предприятия. 12
  6. Предложения по совершенствованию деятельности 15
  7. Деятельность практиканта 16
- ЗАКЛЮЧЕНИЕ 17
- БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 19
- ПРИЛОЖЕНИЯ 23

Гостиница «Авача» является уникальным предприятием размещения для туристов и жителей города Петропавловск-Камчатский, так как располагается в самом центре города в уютном и живописном месте. Гостиница принимает на своей базе гостей, приезжающих в город с различными целями. Гостиница представляет собой имущественный комплекс, в котором предоставляется перечень услуг, обеспечивающих комфорт и размещение гостей. Уникальной особенностью гостиницы является то, что услуги размещения и питания не зависят друг от друга и на предприятии-базе исследования – они существуют автономно друг от друга.

В гостинице, гостиничные номера, как единицы номерного фонда, являются, непосредственно, основной услугой учреждения. Гостиничные номера представляют многофункциональные помещения, которые предназначены для комфортного размещения гостей гостиницы.

Вследствие того, что гостиничные номера используются гостями преимущественно в вечернее и ночное время, важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров прежде всего зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей.

Например, в гостиницах делового назначения очень важной функцией номеров является обеспечение гостю возможности поработать, то есть здесь необходим письменный стол, телефон, факс, компьютер и т.д. Набор материально-технического обеспечения может варьироваться от заказанных дополнительных услуг, которыми обладает база исследования и которые описаны в основной части отчёта о практике.

В качестве услуги предоставления номеров, в гостинице предоставляется широкий спектр номерного фонда различного уровня комфорта. Несмотря на то, что гостиничные номер предоставляются в различной категории комфортности, стандартным набором материально-технического обеспечения является кровать, шкаф, телевизор и санитарный узел. Помимо этого в каждом номере содержится информация о гостинице и план эвакуации на случай пожара.

С 05.02.2024 по 04.03.2024 г. я проходила учебную практику в гостинице «Авача», располагаемую по адресу: г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 61.

Целью прохождения практики является:

- Расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения;
- Закрепление теоретических знаний по изученным дисциплинам, ознакомление с характером и особенностями будущей специальности;
- Получение общего представления об организации социально- культурного сервиса и туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- Ознакомление с особенностями будущей профессиональной деятельности;
- Формирование практических навыков самостоятельной работы.

Для достижение поставленных целей были выделила следующие задачи:

- Сформировать комплексное представление о специфике работы специалиста в сфере социально – культурного сервиса и туризма.
- Изучить систему работы базы практики, особенности организационных и функциональных процессов, содержание деятельности специалиста в сфере социально- культурного сервиса и туризма;
- приобретение практических навыков работы с информацией и персоналом организации.

Подготовка к написанию отчета по практики предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и особенностями.

Необходимо составить наиболее полное представление о предмете работы и легко ориентироваться в данном вопросе.

В процессе прохождения производственной практики был изучен немалый круг источников: нормативно-правовые документы, сайты других туристских информационных центров, статьи про специфику организации индустрии гостеприимства, различные учебные пособия. Основную часть источников заняли:

□ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.zakonrf.info/zozpp> (дата обращения 08.03.2024). [1]

□ Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 09.03.2021) [ Электронный ресурс]. – URL: <https://www.zakonrf.info/postanovlenie-pravitelstvo-rf-1469-16092020> (дата обращения 03.03.2024). [2]

□ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/74929324> (дата обращения 04.03.2024). [3]

□ Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс]. — URL: <https://base.garant.ru/195596/> (дата обращения: 04.03.2022). [4]

□ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц". [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74857806/> (дата обращения: 04.03.2024). [5]

□ Закон Камчатского края № 463 от 07.06.2010 "О государственной поддержке развития туристской деятельности в Камчатском крае." // Официальный сайт исполнительный органов государственной власти Камчатского края. [Электронный ресурс]. – URL: : <https://kamgov.ru/document/frontend-document/view-пра?id=6480> (дата обращения: 07.03.2024). [5]

Гостиница находится в самом центре г. Петропавловска-Камчатского, имеет удобные подъездные пути и выгодное месторасположение. Рядом находятся крупные торговые центры, автостанция, рестораны и кафе. Рынок со свежайшими морепродуктами и рыбными деликатесами расположен через дорогу от гостиницы. Построенная по индивидуальному проекту в 1973 году, гостиница «Авача» заслужила репутацию спокойной, и по-домашнему уютной гостиницы. За свою более чем 40 летнюю историю в гостинице неоднократно проводилась реконструкция. Последняя была произведена в 2022 году.

Профессионализм и доброжелательность персонала на каждом рабочем месте — цель деятельности гостиницы, которая трансформируется в её же миссию.

На сегодняшний день гостиницы имеет статус отеля 3 \*\*\*.

Номерной фонд гостиницы включает 102 номера по различной комфортности и с включением разнообразных видов услуг.

В гостинице расположены 102 номера различных категорий:

- 1) двухместный стандартный – 20 номеров: большая двуспальная кровать (или две двуспальных), телевизор, чайная зона, санитарный узел;
- 2) одноместный стандартный - 28 номеров: односпальная кровать, телевизор, чайная зона, санитарный узел;
- 3) двухместный повышенной комфортности - 24 номеров: двуспальная кровать, телевизор, чайная зона, санитарный узел (душевая кабина и ванная комната);
- 4) одноместный повышенной комфортности - 18 номеров: односпальная кровать, телевизор, чайная зона, санитарный узел (душевая кабина и ванная комната);
- 5) семейный – 1 номер: двухкомнатный номер, помимо стандартного набора, включающий мини-кухню, где можно самостоятельно готовить пищу;
- 6) люкс – 11 номеров: помимо стандартного набора для размещения включает холодильник, большой телевизор, кухню, отдельную террасу со столиком и стульчика. Также в номере чайная зона повышенной комфортности.

Материально-техническое обеспечение гостиницы:

- на каждом этаже установлен диспенсер с чистой питьевой водой и функцией подогрева;
- кабельное телевидение транслирующее более 50 каналов;
- система видеонаблюдения и охраны;
- кафе с домашней кухней, предлагающее завтраки по системе шведский стол;
- конференц зал на 40 человек;
- парикмахерская;
- касса по продаже авиа и ж/д билетов;
- туристическое агентство "Камчатинтур;"
- бесплатный WI-FI в номерах и холлах.

Генеральный директор занимается всеми исполнительными вопросами, координирует работу всех служб, а также имеет непосредственное право подписи на всех финансовых и организационных документах.

Отдел приёма и размещения гостей занимается непосредственными вопросами по размещению гостей в гостинице. Организация бронирования, расселение, решение текущих и плановых вопросов. В отдел размещения входят администраторы, которые работают посменно.

Отдел продуктов и напитков обеспечивает бесперебойную систему пищеблока. В подчинении в данном отделе находится директор ресторана, менеджер по банкетам, шеф-повар, повара, бармены и официанты. Хозяйственный отдел координирует обеспечение административно-хозяйственного комфорта на территории гостиницы. В хозяйственном отделе работают горничные, которые занимаются уборкой номеров и иных помещений. Уборщицы подчиняются заместителю директора по административно-хозяйственной работе.

Отдел службы занимается организацией антитеррористического режима: видеонаблюдение и взаимодействие с охранным предприятием. Охранники также работают посменно по договору услуг от охранный предприятия.

Технический отдел включает специалистов, которые обеспечивают техническую исправность всех информационных систем в гостинице. Также обеспечивают бесперебойную работу сети Интернет и иных локальных сетей. В их введении находится орг. техника.

Финансовая служба представлена бухгалтерией. Бухгалтера занимаются учётом и движением материальных ценностей, внутренними хозяйственными операциями, а также работают по расчётам с различными партнёрами.

Юридический отдел: в нем работают юристы, работающие по правовым вопросам и спорам, возникающим в ходе рабочего процесса.

Кадровая служба занимается менеджментом персонала: приёмом-увольнением, графиком отпусков.

Отдел маркетинга и продаж разрабатывает программы по реализации продуктов и услуг, входящих в компетенцию деятельности гостиницы.

Транспортный отдел координирует организацию трансфера, как дополнительной услуги, и аренду автомобилей.

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.zakonrf.info/zozpp> (дата обращения 08.03.2024).
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 09.03.2021) [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.zakonrf.info/postanovlenie-pravitelstvo-rf-1469-16092020> (дата обращения 03.03.2024).
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – URL: <https://base.garant.ru/74929324> (дата обращения 04.03.2024).
4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс]. — URL: <https://base.garant.ru/195596/> (дата обращения: 04.03.2022).
5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц". [Электронный ресурс]. — URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74857806/> (дата обращения: 04.03.2024).
6. Закон Камчатского края № 463 от 07.06.2010 "О государственной поддержке развития туристской деятельности в Камчатском крае." // Официальный сайт исполнительный органов государственной власти Камчатского края. [Электронный ресурс]. – URL: : <https://kamgov.ru/document/frontend-document/view-пра?id=6480> (дата обращения: 07.03.2024).

7. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н. Ю. Арбузова. - Москва: «Академия», 2012. - 224 с.
8. Барановская И. А. Инновационные технологии в гостиничном сервисе / И. А. Барановская, Я. А. Кулябина, Ю. В. Нечепай // Путь в науку. Современная национальная экономика: молодые ученые - новый взгляд : Материалы III Международной научно-практической конференции, Орёл, 10-11 апреля 2023 года. – Орёл: Орловский государственный университет им. И.С. Тургенева, 2023. – С. 110-116.
9. Восколович Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 242 с.
10. Вяткина А. В. Анализ подходов к разработке маркетинговой стратегии в гостиничном сервисе / А. В. Вяткина // Государство и гражданское общество: уровень доверия, направления и эффекты коммуникаций в новых условиях : Всероссийская научно-практическая конференция: сборник научных трудов, Ульяновск, 30 ноября – 01 декабря 2023 года. – Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2023. – С. 252-257.
11. Гавшина Е. М. Развитие внутреннего туризма в Камчатском крае / Е. М. Гавшина, Е. Ю. Лунина // Современные проблемы туризма и сервиса : сборник статей научных докладов по итогам V Всероссийской научно-практической конференции, Москва, 28 апреля 2022 года / ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса». – Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2022. – С. 28-35.
12. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с.
13. Емелин С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 419 с.
14. Емелин С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с.
15. Колесников Д. С. Особенности и проблемы развития туризма на Камчатке / Д. С. Колесников, Н. В. Ерискина // Интернаука. – 2021. – № 44-2(220). – С. 34-36.
16. Лигидов Р. М. Совершенствование гостиничного сервиса как основа успешного бизнеса / Р. М. Лигидов, З. Ю. Тенова, Д. Ю. Шихалахова-Карданова // Экономика, менеджмент и право в новых реалиях : Сборник статей Национальной научно-практической конференции с международным участием Нальчик, Эльбрус, 02-03 июня 2023 года / Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова. Том Часть 1. – Нальчик, Эльбрус: Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова, 2023. – С. 444-447.
17. Маркова И. Ю. Рынок гостиничных услуг города Петропавловск-Камчатский / И. Ю. Маркова, В. А. Чернов // Туристско-рекреационный потенциал и особенности развития туризма и сервиса : Материалы Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов, Калининград, 29 апреля 2019 года / Под редакцией В.С. Корнеевца, Л.В. Семеновой. Том Выпуск 12. – Калининград: Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, 2019. – С. 213-218.
18. Рогалева Н. Л. Оценка состояния туристского продукта в Камчатском крае / Н. Л. Рогалева // Инновации и инвестиции. – 2019. – № 2. – С. 283-289.
19. Рожнова К. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: проблемы правового регулирования / К. В. Рожнова // Современные тренды управления, экономики и предпринимательства: от теории к практике : Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Ульяновск, 14-15 ноября 2023 года. – Ульяновск: Общество с ограниченной ответственностью «Издательский дом «Среда», 2023. – С. 174-176.
20. Сысоева Е. А. Формирование системы информационного обеспечения управления деятельностью организаций гостиничного сервиса / Е. А. Сысоева // Проблемы современной экономики. – 2022. – № 1(81). – С. 187-190.
21. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 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/431878>*