

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/76509>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Гостиничное дело

Содержание

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение.....                                                                                    | 3  |
| 1. Краткая характеристика и организационно-правовая форма предприятия.....                       | 5  |
| 2. Категория клиентов и виды услуг.....                                                          | 8  |
| 3. Структура номерного фонда гостиничного предприятия и перечень основных служб предприятия..... | 14 |
| 4. Анализ деятельности подразделения.....                                                        | 17 |
| Заключение.....                                                                                  | 20 |
| Список использованной литературы.....                                                            | 22 |
| Приложения                                                                                       |    |

- гладильная комната;
- услуги консьержа;
- салон красоты;
- детский центр;
- примерка;
- фотостудия;
- вечера живописи;
- фитнес-центр;
- экскурсии;
- чайная церемония;
- Wi-fi;
- почтовый ящик;
- конференц-зал.

Рассмотрим подробнее каждую из услуг.

Ресторан арт-отеля «Карелия» встретит гостей высоким уровнем обслуживания, уютным интерьером, доброжелательным персоналом и, конечно же, вкусной кухней. Интерьер выполнен в классическом европейском стиле: благородная цветовая гамма, изящная мебель. Помимо основного зала, в ресторане есть отдельный VIP-кабинет на 30 человек.

Визовая поддержка.

Арт-отель «Карелия» предлагает услуги по оформлению визовой поддержки для получения Российской туристической визы.

Визовая поддержка — официальный документ, являющийся основанием для открытия Российской визы в Российском Консульстве для въезда в страну, однако не гарантирующий таковую в силу установленных ограничений.

Визовая поддержка оформляется только на период проживания в гостинице.

Парковка.

Одним из главных факторов, влияющих на выбор гостиницы, является наличие стоянки для машин. Отели с парковкой – не редкость в Санкт-Петербурге, однако не все могут предложить качественный сервис.

Остановив выбор на гостинице «Карелия», постоялец может, не беспокоясь ни о чем, отправляться в Санкт-Петербург на машине, ведь отель предлагает удобную автостоянку, оснащенную воротами с электронным замком.

Услуги прачечной.

Клиент отеля может воспользоваться платными услугами прачечной - стирка и глажка доступны для всех гостей.

Гладильная комната.

В доступности гостей также находится бесплатная гладильная комната самообслуживания.

Трансфер. В отеле предусмотрен трансфер гостей.

Услуги консьержа

Для гостей отеля «Карелия» предоставляется доступ в интернет, оказывается помощь в заказе билетов. На ресепшене гость может воспользоваться копировальным аппаратом, а также получить помощь и информацию по Санкт-Петербургу. Служба консьержей, в свою очередь, помогает клиентам найти ответы на интересующие постояльцев вопросы. В силу своих полномочий, консьержи имеют право забронировать заказчику билеты на авиарейсы и развлекательные мероприятия, заказать экскурсию по городу или обеспечить его услугами переводчика.

Салон красоты

В арт-отеле «Карелия» к услугам гостей предложен салон красоты, предоставляющий все виды парикмахерских услуг, маникюра, педикюра и спа процедур.

Детский центр

На первом этаже отеля открыт детский клуб "Топ-Хлоп" для малышей от 5 месяцев. Дети смогут принять участие в развивающих играх, мастер-классах, веселых праздниках, а также провести время в игровой комнате.

Гримерка

Подготовиться к важному мероприятию или к фотосессии можно в удобной гримерке, где есть всё необходимое для работы визажистов и стилистов.

Фотостудия

На территории отеля есть полностью оборудованная фотостудия. Здесь каждый может заказать профессиональную фотосъемку, а если гость умело обращается с импульсным светом, можно провести съемку самостоятельно.

Вечера живописи.

Для жителей отеля регулярно проводятся мастер-классы по живописи, где за 1,5-2 часа можно написать собственную картину под чутким руководством специалиста, которая несомненно станет любимым сувениром привезенным из отпуска.

Фитнес центр

Для любителей спорта открыли фитнес центр, чтобы гости могли продолжить тренировки не выходя из отеля. С целью улучшить комфорт отеля зал для посетителей открыт 24 часа в сутки. В распоряжении постояльцев имеется пользование центром, который включает в себя тренажерный зал, сауны, бассейн, джакузи, при этом все вышеперечисленное уже входит в стоимость номера. А для посетителей гостиницы, желающих поддержать себя в хорошей форме, отель предоставляет следующие услуги: современный тренажерный зал; крытый бассейн, джакузи с гидромассажем, финская сауна и влажная баня, бар со свежими соками и спортивным питанием, солярий.

Экскурсии

Составить программу и заказать понравившиеся экскурсии по Санкт-Петербургу и его пригородам можно в любое время.

Чайная церемония

В отеле проводится традиционная русская чайная церемония, которая порадует любого туриста, как иностранца, так и жителя нашей страны. Чай завариваются по национальным рецептам из трав, собранных на просторах дикой и чистой Сибири.

Почтовый ящик

В отеле есть специальный красный почтовый ящик для писем, чтобы каждый мог отправить послание во время своего путешествия прямо из отеля. А помимо обычных туристических картинок специально для гостей отеля разработаны уникальные коллекционные открытки, но еще большим эксклюзивом станет персональная открытка-фотография, созданная совместно с дизайнерами в фотостудии.

Wi-Fi. На всей территории отеля можно бесплатно воспользоваться интернетом Wi-Fi.

Деловых людей в отеле ждут идеальные условия переговорных комнат для проведения встреч. Для проведения семинаров, деловых переговоров, тренингов, корпоративных собраний Вы можете арендовать конференц-зал вместимостью до 130 человек, оснащенных специальным оборудованием. Современная аудио- и видеотехника, доступ к сети Интернет позволят провести встречу на высшем уровне.

Залы оборудованы:

- DVD-проигрывателем;
- видеомагнитофоном;

- флипчартом;
  - мультимедийным проектором;
- системой синхронного перевода.

### 3. Структура номерного фонда гостиничного предприятия и перечень основных служб предприятия

Арт-отель «Карелия» предлагает номера 4 категорий:

- «апартаменты-студио (для 2 взрослых)»,
- «апартаменты-студио»,
- «улучшенный двухместный с 1 кроватью или 2 отдельными кроватями»;
- «семейный».

Во всех номерах есть мини-бар, душ, сейф, телевизор. Остальные опции в зависимости от выбранной категории. Площадь номеров 10 м² до 28 м², вместимость от 2 до 4 человек

Все номера оснащены междугородней и международной телефонной связью, спутниковым телевидением, системой кондиционирования и бесплатным Wi-Fi. В стоимость каждого номера включен завтрак и охраняемая парковка.

Номера предусматривают одно- или двухместное размещение. Просторные двухместные номера имеют гостиную с диваном и креслами. Вид из окон: в тихий внутренний двор отеля. Просторные двухместные номера оснащены одной большой кроватью или двумя (на выбор). Двухместные номера имеют мягкие кресла, журнальный столик.

Также двухместными номерами являются «TWIN», в которых имеется все самое необходимое для отдыха.

Номера «DOUBLE» тоже предусмотрены для проживания двоих гостей, в них просторная гостиная, изысканная мебель. Номера оформлены в стиле, сочетающем классику и элементы модерна.

Номера категории «БИЗНЕС» поражают роскошью. В каждом из пяти номеров: холл, гостиная, две спальни, две ванные комнаты, гостевой туалет.

#### Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов
2. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма / Е.Н. Артемова. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
3. Балабан В. А. Организация и менеджмент гостиничного хозяйства / В.А. Балабан, Т. И. Елисеева Владивосток, 2018. - 213 с.
4. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства / Д.Г. Брашнов. – М.: МПСУ, 2014. – 371 с.
5. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М, 2013. – 498 с.
6. Гаврильчак И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Основы менеджмента в туристическом бизнесе / И.Н. Гаврильчак, М. П. Синицын СПб., 2016. - 345 с.
7. Дементьева С.В. Отельный менеджмент / С.В. Дементьева. - Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2015. - 160 с.
8. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства / Е.И. Елканова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 248 с.
9. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учеб. пособие/ Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. - СПб.: ИЦ Интермедия, 2013.– СПб.: СПбГЭУ, 2014. - 117 с.
10. Медлик С. Гостиничный бизнес / С. Медлик. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 404 с.
11. Родионова В.П. Организация производства и управление предприятием: Учебное пос. - В.Н. Родионова, О.Г. Туровец. – М.: РИОР, 2015. – 112 с.
12. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / А.Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб., 2017. - 212 с.
13. Технология гостиничного сервиса: учебник для студ. Учреждений высш. проф. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. - 231с.
14. Фрейдина Е.В. Управление качеством / Е.В. Фрейдина. – М.: Омега-Л, 2017. – 189 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/76509>*