

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://studservis.ru/gotovye-raboty/otchet-po-praktike/197650>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах 5

2. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг. Контроль их выполнения 11

3. Расчет с гостями, организация отъезда и проводы гостей. Выполнение обязанностей ночного портье 13

Заключение 16

Список использованной литературы 18

Введение

Практика была пройдена в Организации - Автор Бутик Отель, город СПб, Владимирский проспект, 9.

«Автор» - первый бутик-отель в Санкт-Петербурге, расположенный в непосредственной близости от Невского проспекта, реки Фонтанки и Владимирского собора. Русский музей, Казанский собор, Московский железнодорожный вокзал находятся в 15 минутах ходьбы. До международного аэропорта Пулково – 10 км.

1. Прием, регистрация и размещение гостей. Предоставление гостю информации о гостиничных услугах

Предоставление гостиничных услуг высокого качества является главным фактором постоянного внимания администрации «Автора».

Гостиничный цикл включает в себя следующие элементы:

- прием брони от клиентов в сети Интернет и по телефону,
- встреча и прием гостей, их размещение в отеле,
- оформление отъезда гостей.

Рассмотрим более конкретные воплощения миссии отеля в задачи и цели функционирования ее отдельных подразделений (Таблица 1).

Основанием для размещения в «Автор» туристов служат извещение, соответствующая заявка Интурбюро, наличие у туристов паспортов и ваучеров туристских фирм (для групп, принимаемых за валюту).

Размещение туристов в отеле осуществляется по прибытии на срок, указанный в турдокументах.

Регистрация туристов осуществляется в соответствии с Правилами пребывания граждан в стране.

Туристы размещаются, как правило, в одно-двухместных номерах в соответствии с условиями договора.

Руководителю группы предоставляется одноместное размещение в одно- или двухместном (при отсутствии одноместных) номере. Размещение в одном номере туристов из разных групп и стран допускается только с согласия самих туристов. Гидам-переводчикам по возможности предоставляется одноместное размещение. Режим работы гостиницы — круглосуточный, поэтому сотрудники службы приема и размещения работают по графику.

Менеджер гостиницы «Автор» до заезда гостей получает заявки на бронирование и в соответствии с ними распределяет номера. Лица, не забронировавшие номера, поселяются в гостиницу по мере прибытия. От радушия службы приема во многом зависит первое впечатление постояльцев. Менеджер приветствует гостей, выслушивает их пожелания, помогает заполнить необходимые документы. Зачастую у менеджеров ненормированный рабочий день, их работа связана с высокими нервными нагрузками.

Консьерж ненавязчиво может предложить постояльцу поход в ресторан. Эти люди предоставляют нужную информацию и выполняют почти любую просьбу гостя. Задача консьержа – сделать все, чтобы постояльцу было удобно и комфортно находиться в гостинице (заказы билетов, информация). Консьерж должен уметь завязать разговор и поддерживать беседу, но еще важнее - уметь слушать и слышать клиента.

Швейцар и подносчик багажа открывают входную дверь и встречают гостей, вызывают такси, руководят парковкой, охраняют багаж, передают его подносчикам багажа, должны помочь гостю сориентироваться в

городе, знать его основные достопримечательности.

2. Заключение договоров об оказании гостиничных услуг. Контроль их выполнения

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку (Анкету), что является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивает проживание (если оплата производится третьим лицом), и вид платежа (наличные, кредитная карточка или чек).

После того как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты и паспорта гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой он будет жить, дату и время прибытия и подписывает его. Далее администратор выписывает разрешение на поселение.

После оплаты гость получает второй экземпляр счета. При регистрации ему выписывают счет за проживание, содержащий тариф номера (или места), умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные налоги.

Администратор «Автор» заполняет визитную карту (карту гостя) - документ на право входа в малый отель и получение ключа от номера. Карточка гостя всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: фамилия гостя, номер комнаты и срок проживания, а также данные, куда сотрудники отеля должны заносить его вещи. Для идентификации багажа удобно пользоваться талонами, на которых записана фамилия владельца, а после регистрации вписывается номер комнаты. Такой талон выдает швейцар при входе гостя в отель. Если талона нет, то гость показывает свой багаж, показывает разрешение на поселение, где записан номер комнаты, и портье относит багаж до номера. В номере он показывает гостю, как пользоваться оборудованием, и информирует о правилах пользования.

При поселении туристской группы в малой гостиницы ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирует, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима. Все туристы заполняют анкеты. Администратор заполняет групповой разрешение на поселение безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы. Каждому гостю администратор выписывает визитную карточку. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, потому что оплата производится по безналичному расчету.

3. Расчет с гостями, организация отъезда и проводы гостей. Выполнение обязанностей ночного портье

Администрация «Автор» контролирует освобождение номеров, занятых туристами, в день их отъезда с соблюдением установленного рабочего часа (12.00 по местному времени), если нет специальных указаний. При выезде из гостиницы гид-переводчик содействует возврату иностранным туристам ключей от номеров в службу портье.

В гостинице используют два вида расчетов - наличный и безналичный (Перевод денег на счет гостиницы). В отеле в качестве безналичного расчета принимают кредитные карты индивидуальных туристов. В заявке указывается номер кредитной карты, название платежной системы и срок действия карты. Для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице есть специальное оборудование: импортер или электронный терминал. Существуют также электронные ключи, которые одновременно являются и платежным средством во всех торговых пунктах отеля.

Заключение

Устойчивое развитие отеля повышает рентабельность на протяжении всего жизненного цикла для всех заинтересованных сторон. Выгода и прибыль реализуются за счет экономии коммунальных услуг, перспективных инвестиционных стратегий, удовлетворения потребительских предпочтений и

регулятивных стимулов.

«Автор» - первый бутик-отель в Санкт-Петербурге, расположенный в непосредственной близости от Невского проспекта, реки Фонтанки и Владимирского собора.

Отель имеет лицензию на осуществление гостиничной деятельности в городе СПб. Его деятельность отвечает нормативно-правовым актам в области гостиничного дела РФ.

Список использованной литературы

1. Федеральный Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
2. Федеральный Закон РФ от 10.06.1993 № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг"
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
4. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов
5. Артемова Е.Н. Основы гостеприимства и туризма. – СПб.: Питер, 2016. – 336 с.
6. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства. – М.: МПСУ, 2016. – 371 с.
7. Брашнов Д.Г. Экономика гостиничного бизнеса. – М.: Инфра-М, 2018. – 498 с.
8. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. – М.: Инфра-М, 2016. – 432 с.
9. Дементьева С.В. Отельный менеджмент. – Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2015. – 160 с.
10. Елканова Е.И. Основы индустрии гостеприимства. – М.: Дашков и Ко, 2019. – 248 с.
11. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В. Технология гостиничной деятельности. – М.: Академия, 2015. – 288 с.
12. Кусков А.Д. Гостиничное дело. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 557 с.
13. Линн ван дер Ваген. Гостиничный бизнес/ Линн ван дер Ваген. – Ростов н/Д., «Феникс». 2019. – 412с.
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания/ И.Ю. Ляпина. М., «Академия». 2019. – 208 с.
15. Малых Н.И., Можеева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия. – М.: Дрофа, 2016. – 320 с.
16. Медлик С. Гостиничный бизнес. – М.: Юнити-Дана, 2016. – 404 с.
17. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия. – М.: Юрайт, 2019. – 449 с.
18. Погорелова Э.И., Сергеев А.А. Качество обслуживания туристов в гостиницах как фактор привлечения туристов // Интерактивная наука. – 2017. – № 1. – С. 193 - 196.
19. Пузанков Д.В. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001// СПбГУ ЛЭТИ, 2017. – 220 с.
20. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Технологии гостиничной деятельности. – М.: Дашков и Ко, 2018. – 176 с.
21. Соколова С. Оформление гостиниц от общего к частному // Гостиничное дело. – 2018. – № 5. – С. 36 - 41.
22. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских компаниях/ А.В. Сорокина. М., «Альфа - М». – 2017. – 304 с.
23. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. – М.: Юрайт, 2016. – 336 с.
24. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 382 с.
25. система отелей по всему миру [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.booking.com/>
26. портал гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. – URL: <http://prohotel.ru/>

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://studservis.ru/gotovye-raboty/otchet-po-praktike/197650>