

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет»
	Академический колледж

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «17» ноября по «14» декабря 2023 года

Студент группы С-ГД-21-1


подпись

Павлова Д.Г.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:

с оценкой

хорошо

Руководитель практики от ОО



Тен Ж.А.

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова»	5
1.1 История создания и развития ООО «Нова».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория».....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова», гостинице «Астория»	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова».....	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория»	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	18
4 Система обеспечения безопасности	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	21
6 Индивидуальное задание	25
Заключение.....	51
Список использованных источников.....	53
Приложение А. Схема проезда к ООО «Нова», гостиница «Астория»	54
Приложение Б. Организационная структура управления гостиница «Астория»	55
Приложение В. Номерной фонд ООО «Нова», гостиница «Астория».....	56

Введение

Сегодня гостиничный бизнес – одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли.

Гостиничный бизнес как под-отрасль туристского несёт в себе огромный потенциал для российского рынка, способный приносить устойчивый доход в федеральный бюджет.

Гостиница – это основное предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее приём и обслуживание посетителей; коллективное средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющих единое руководство, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Персонал гостиницы – одно из наиболее важных звеньев в цепи получения доходов и извлечения прибыли в индустрии гостиничного бизнеса. Наряду с профессиональными знаниями, необходимыми для качественного обслуживания гостей, важную роль играет внешний вид персонала, умение общаться с людьми, форма подачи информации о продаваемых услугах. Именно неблагоприятное первое впечатление часто нельзя компенсировать даже высокой комфортабельностью номера. Поэтому актуальность постоянного обучения обслуживающего персонала нельзя переоценить.

Место прохождения практики – ФГБОУ ВО ВВГУ, Академический колледж, по адресу: г. Владивосток, ул. Гоголя 41.

Даты прохождения учебной практики – с 17.11.2023 г. по 14.12.2023 г.

Целью учебной практики является закрепление и углубление полученных теоретических знаний по модулям:

«ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

«ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе» программы подготовки специалистов среднего звена».

Для достижения указанной цели по модулям:

«ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

«ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портъе» программы подготовки специалистов среднего звена», были поставлены следующие задачи:

- изучить и отработать технологии сбора используемой посуды и приборов;
- осуществить контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания;
- подготовиться к обслуживанию и приёму гостей;
- решить ситуации во время встречи гостей в торговом зале ресторана;

- решить ситуации в период приёма и оформления заказа;
- выполнить сервировку стола к завтраку;
- выполнить сервировку стола к обеду;
- выполнить сервировку стола к ужину;
- изучить технику обслуживания при подаче продукции сервис бара;
- ознакомиться с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне;
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу;
- прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе;
- прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу;
- помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг.

При написании учебного отчёта были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова»

1.1 История создания и развития ООО «Нова»

ООО «Нова» – зарегистрирована 09.09.2020 г. в городе Владивосток. Гостиница «Астория» входит в организацию ООО «Нова».

ООО «Нова» гостиница «Астория» находится во Владивостоке неподалеку от центра города по адресу: Партизанский проспект 44. Здесь гости смогут подключиться к бесплатной сети Wi-Fi, оставить свой багаж в камере хранения, воспользоваться услугами «звонок – будильник» и прачечной. Для автовладельцев предусмотрена частная парковка.

Этот просторный и светлый трехзвездочный отель построен в 2014 г., а потому оборудован по последнему слову современности. «Астория» – это комплекс из семи этажей, где есть все необходимое для приятного отдыха.

ООО «Нова» «Астория» расположена рядом с административным и историческим центрами города, в доступной близости от нее находятся музеи – геолого-минералогический и военно-исторический, театр моды под названием «Пигмалион», океанариум, университеты, мост «Золотой рог», фуникулер, картинная галерея, церковь Покрова Пресвятой Богородицы, а также скульптура муромских святых-покровителей семьи – Петра и Февронии.

К размещению гостей предоставляются комфортабельные номера различных категорий. Все они поделены на различные категории и каждый включает в себя удобную и качественную мебель и современную технику.

В стоимость проживания входят сытные и вкусные завтраки. Также на территории работает ресторан, в котором подаются блюда европейской и азиатской кухни. Продукты можно купить в ближайших кафе и ресторанах [1].

Рядом находится цирк. Расстояние до аэропорта составляет примерно 35 километров (Приложение А).

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

Под учредительными документами мы понимаем, что – это документы, являющиеся основой деятельности организации, определяющие её правовой статус.

Существует перечень основных нормативных и законодательных документов, которые регулируют ведение гостиничной деятельности. Они включают:

– Закон РФ «О защите прав потребителей», регулирующий отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже продукции (выполнении работ, оказании услуг).

– ФЗ «О пожарной безопасности», определяющий общую правовую, экономическую и социальную основу в сфере обеспечения пожарной безопасности.

– ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», предопределяющий принципы политики государства, которая концентрируется на установке правовой основы единого туристского рынка в нашей стране.

– ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», занимающийся регулированием отношений в сфере обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для человеческого здоровья.

Основным нормативным документом ООО «Нова» гостиницы «Астория» является Устав, согласно которому:

– целью является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;

– отель имеет гражданские права и несет гражданские обязанности, не запрещенные федеральными законами Российской Федерации.

В Гостиничном комплексе имеются следующие учредительные документы:

– приказ «О запрете курения на территории «Нова»;

– правила противопожарного режима в РФ;

– бесплатные услуги «Нова»;

– сертификат соответствия;

– приказ «О предоставлении бесплатных аксессуаров гостеприимства в номерах отеля «Астория» по запросу гостей»;

– свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

– правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Нова»;

– приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;

– лицензия на осуществление розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания;

– тарифы на неохраемую платную парковку транспортных средств;

– свидетельство о присвоении категории объекту туристской индустрии № 550001023 «четыре» звезды;

– лицензионный договор №852 о публичном исполнении обнародованных произведений;

– правила торговли;

– договор № НМПО 0137-10-ДВ о выплате вознаграждения за публичное исполнение фонограмм, опубликованных в коммерческих целях;

- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

Организационно-правовая форма предприятия – это способ организации и ведения предпринимательской деятельности, имеющий закрепление в виде юридического документа.

Организационно-правовая форма и форма собственности предприятия «Астория» является общество с ограниченной ответственностью (ООО).

Общество с ограниченной ответственностью – это сообщество, объединяющее одного или нескольких лиц, которое имеет уставной капитал, состоящий из долей учредителей. Этими деньгами, как и другим имуществом Общества с ограниченной ответственностью, организация отвечает по долгам, причем эта обязанность относится к разряду солидарных [2].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «Нова», гостинице «Астория»

Сущность организационной структуры – в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Организационная структура гостиницы является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее работника. Для эффективной работы руководство должно распределить среди сотрудников все те задачи, которые необходимы для достижения цели предприятия.

Эффективная организация работы нужна каждой гостинице. Единой, идеальной для всех структуры управления отелем не существует. На старте бизнеса и маленьких объектах она может быть сильно сокращена и сведена до нескольких человек – генеральный директор, он же бухгалтер и revenue менеджер, администраторы reception, горничная и ремонтник на фрилансе. В крупных и сетевых гостиницах штат структурируется и разделяется на сегменты.

Но в любом случае выстраивание организационной структуры преследует одну цель – удовлетворение потребностей клиентов при лучшей управляемости, меньших финансовых и трудовых затратах.

Гостиница «Астория» осуществляет свою деятельность в рамках линейно-функциональной системы управления, где основным звеном является управляющий гостиницы (Приложение Б).

Характеристика службы гостиницы «Астория»:

- Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.

Основные задачи службы: поддержание в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, контроль за состоянием прилегающих к гостинице территорий, а также предоставление гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля.

Как правило, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля включает в себя четыре подразделения: службу обслуживания номеров; службу уборки служебных помещений и прилегающих территорий; службу прачечной и химчистки [3].

– Служба питания.

Служба питания занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг – организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры), проходящие в гостинице.

– Служба приема и размещения, отдел бронирования.

Данная служба занимается решением вопросов, связанных с бронированием и распределением номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия.

Также функциями службы приема и размещения являются расчеты с гостями и составление базы данных о клиентах гостиницы. С Reception гость контактирует больше всего, получает необходимую информацию, и от того, как он был встречен, зависит его впечатление о гостинице в целом. В состав службы может входить отдел бронирования или же этот отдел может быть в составе коммерческой службы.

– Техническая служба.

Эта служба предназначена для обеспечения и поддержания в надлежащем состоянии материальных и технических ресурсов предприятия.

– Финансово-бухгалтерская служба.

Эта служба относится к подразделениям «заднего плана», так как напрямую не контактирует с клиентами. Однако в структуре отеля она занимает ведущую позицию.

В ее функции входит формирование достоверной бухгалтерской отчетности, дающей полное представление об имущественном и финансовом положении отеля, о результатах хозяйственной деятельности и изменениях в его финансовом положении.

– Служба маркетинга.

Маркетинговая служба – это отдел или структурное подразделение предприятия, компании, которая реализует цели и задачи маркетинга.

Чем крупнее предприятие и разнообразие ассортимент его продукции, тем большее количество сотрудников осуществляют функции маркетинговой службы.

– Служба закупа.

Служба закупа – это совокупность управленческих и производственных подразделений организующих и осуществляющих обеспечение основных и вспомогательных производств сырьем, материалами, полуфабрикатами, комплектующими изделиями, оборудованием.

– Служба безопасности.

Служба безопасности или сокращенно СБ – это отдел или целое подразделение компании, которые проверяют кандидатов и уже работающих сотрудников. Проверка работника при приеме на работу нужна, чтобы отсеять соискателей с проблемами с законом, выбрать тех, кто лучше справится с обязанностями и заодно сохранить репутацию организации.

Виды деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»:

- Деятельность гостиничного и ресторанного бизнеса (услуги размещения и питания).
- Физкультурно-оздоровительная деятельность (услуги тренажерного зала, бассейна, массажа, аренда спортивного инвентаря, сауна и т.п.).
- Предоставление услуг парикмахерскими и салонами красоты.
- Стирка, химическая чистка и окрашивание текстильных и меховых изделий.
- Рекламная деятельность.
- Деятельность в области телефонной связи (телефонная связь, радиосвязь, фиксированная спутниковая связь, подвижная радиосвязь).
- Деятельность в области документальной электросвязи (телеграф, факс, электронная почта, Интернет и др.).
- Розничная торговля в неспециализированных магазинах большей частью пищевыми продуктами, в том числе и напитками, а также табачными изделиями.
- Предоставление других видов услуг по техническому обслуживанию автотранспортных средств.

Таким образом, можно сделать вывод: деятельность всей службы гостиницы должна быть четкой, последовательной, отлаженной и грамотной.

Специалист (администратор), отвечающий за данный процесс должен обладать теми необходимыми качествами, которые позволят ему выполнять эту ответственную работу.

Это человек, владеющий знанием программного продукта, имеющий соответствующие сертификаты, регламентирующих документов, умеющий вести переговоры с клиентами, быстро реагировать на их потребности, быть вежливым и отзывчивым.

Обслуживание клиентов ООО «Нова» гостиницы «Астория» – это работа, направленная на удовлетворение чьих-либо нужд. Обслуживающий персонал гостиницы должен удовлетворять своей работой нужды и потребности клиентов: проживающих в отеле гостей.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Нова»

Деятельность по оказанию гостиничных услуг в наше время представляет собой развитую отрасль, обслуживающую огромное число потребителей ее продукта. Это индустрия, предлагающая современному обществу условия для отдыха, способные удовлетворить самые взыскательные вкусы. Все гостиничные компании должны внимательно следить за тенденциями рыночного развития и быть готовыми вводить на рынок новые продукты [4].

Гостиница «Астория» предлагает к размещению 103 номера различной категории: одноместные и двухместные номера категории «Стандарт», «Супериор» и «Люкс». В оснащение стандартного номера входит кровать с прикроватными тумбочками, стол и стул, платяной шкаф, кондиционер, телевизор, телефон, сейф, холодильник, мини-бар, чайник и чайный набор. В ванной комнате установлена современная сантехника и ванна, а также есть фен, халат и набор туалетных принадлежностей. Во всех номерах гостиницы доступен Wi-Fi Интернет, кабельное телевидение, выход на междугородную и международную телефонную линии. При гостинице работает ресторан.

К услугам деловых гостей отеля – конференц-зал для проведения различных мероприятий и офисные услуги бизнес-центра. В отеле можно воспользоваться услугами прачечной и камерой хранения багажа. Для автомобилей гостей предусмотрена охраняемая парковка.

На первом этаже гостиницы расположен фермерский ресторан «Ogonёk». Дизайн интерьера ресторана выполнен в современном стиле «Loft» и признан лучшим пространством, олицетворяющим дух нового Владивостока.

Услуги:

- обслуживание делегаций (от 4 тысяч рублей);
- конференц-зал (от 6 тысяч рублей);
- трансфер из/до аэропорта (от 1500 тысячи рублей);
- визовое приглашение;
- кейтеринг;
- сервис в номерах;

К дополнительным услугам гостиницы также относятся:

- бесплатная парковка;
- бесплатный WiFi;
- трансфер из/до аэропорта;
- хранение багажа;
- заезд круглосуточно;
- платная общественная парковка поблизости;

- Wi-Fi;
- консьерж;
- химчистка;
- услуги прачечной.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- 1) предоставление номеров (мест в номерах) в гостинице «Астория» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг общественного питания, связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим;
- 2) информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов;
- 3) организация оформления необходимых для заселения в гостиницу документов;
- 4) осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание в гостинице;
- 5) своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований;
- 6) обеспечение своевременной и правомерной постановки вопроса об отнесении гостиницы к разрядам и номеров в гостинице к категориям.

Таким образом, «Астория» предоставляет широкий спектр услуг, размещение в инновационных номерах, а также проведение конференций в залах-трансформерах, полностью оборудованных для мероприятий.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория»

Культура предприятия базируется на:

– эффективных и продуманных программах по подбору персонала;

Благоприятном климате в коллективе (принципы гостиницы):

1) Ценить персонал всех до одного.

2) Не допускать дискриминации по полу, расе, национальной и религиозной принадлежности.

3) Осуществлять подготовку, повышение квалификации и продвижение сотрудников на основе их заслуг).

Номерной фонд гостиницы представлен разнообразными категориями номеров для разных категорий гостей.

Согласно данным гостиницы, большую часть номерного фонда занимают номера типа «Стандартный».

Технологический цикл обслуживания клиента – это унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент, и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице. Перечень услуг, их качество, в технологическом цикле могут быть достаточно вариативными, однако основные этапы, последовательность предоставления главных услуг на каждом этапе всегда обеспечивается в определенной последовательности.

Стандарты администраторов гостиницы «Астория» общения с гостем:

– стараться разговаривать с гостем всегда, когда это возможно. Общаться с гостем в теплой, дружелюбной манере, обращаться к гостю по имени, но не допускать фамильярности;

– общаясь с гостем, поддерживать с ним зрительный контакт, стараться «ловить» взгляд гостя. Не избегать его взгляда, не отвлекаться на другие дела;

– сотрудник отеля должен дать гостю почувствовать, что ему приятно помочь, быть доброжелательным и оптимистичным – настроение сотрудника отеля передастся гостю;

– относиться к гостю так, как к гостям в своем доме. Стараться предугадать его желания, пусть гость почувствует заботу о нем;

– при общении с гостем в течение его пребывания в отеле всегда желать ему удачного дня, хорошего вечера, спокойной ночи. При завершении разговора всегда уточнять у гостя, чем еще можно быть ему полезным, и приглашать обращаться к сотрудникам отеля в любой момент при возникновении каких-либо вопросов и пожеланий;

– обладать полной информацией об отеле, чтобы ответить на любой вопрос гостя. Важно, чтобы он почувствовал компетентность и отзывчивость сотрудников отеля. Подробно выяснять пожелания гостя, быть гибкими в их исполнении. Если возникли затруднения, обратиться к коллегам, при необходимости -- проинформировать руководство;

– Заслужить доверие гостей -- быть честным, аккуратно обращаться с деньгами, если взаиморасчеты с гостем входят в обязанности сотрудника;

– Никогда не говорить гостю «нет», «это невозможно», «я не могу вам помочь». Говорите: «Я буду рад помочь вам», «Сделаю все, что в моих силах» и т.п.;

– всегда извиняться перед гостем, если возникают какие-либо задержки. Стараться рассчитывать время, которое потребуется для ответа на вопрос гостя, выполнение его пожелания: промежуток времени должен быть оптимальным -- не слишком долгим, но при этом достаточным для выполнения задачи;

– своевременно информировать гостей о технических неисправностях в отеле (отключении света, воды, телефонной связи и т.д.). Обязательно подготовить соответствующие объявления и убедиться, что гость увидел эту информацию;

– быть терпимым по отношению к гостю, даже если он раздражен. Возможно, у него был тяжелый день, он устал и хочет отдохнуть;

– всегда оставаться невозмутимым, сохранять самообладание даже в трудных ситуациях. Гость должен быть уверен, что сотрудники отеля сумеют ему помочь, и сделают для него все возможное;

– не обсуждать с коллегами внешность, поведение, разговоры гостей. Стараться «не замечать» разговоры гостей между собой. Быть тактичным -- по возможности удалиться, если рядом идет разговор руководства или гости разговаривают между собой и им не требуется помощь;

– соблюдать конфиденциальность -- не читать, не обсуждать с коллегами бумаги и документы, забытые гостем в номере или в автомобиле, приходящие на имя гостя факсы и письменные сообщения;

– прощаясь с гостем, улыбаться и называть его по имени. Всегда желать гостю приятного пребывания, если гость только что прибыл в отель. Если гость покидает отель, уточнять, понравилось ли ему пребывание в отеле, приглашать гостя приехать в отель снова и сообщать о том, что его всегда ждет сеть отелей.

1) Жалобы и негативные комментарии гостей:

В случае обращения гостя с жалобой успешно разрешить данную ситуацию поможет правило:

1 Выслушать гостя.

– Внимательно выслушать гостя.

– Задать вопросы для получения более полной информации о сложившейся ситуации.

– Быть искренне заинтересованным в оказании помощи гостю, выразить заботу и участие. Быть дипломатичным.

2 Извиниться.

– Извиниться перед гостем от себя и от лица отеля.

– Не оправдываться, не искать виновных, не перекладывать вину на другие службы отеля.

– Помнить, что гость всегда прав.

3 Решить проблему.

– Сообщить гостю, какие действия планируется предпринять и сколько времени понадобится для устранения причин, повлекших за собой недовольство гостя, и для решения возникшей проблемы.

– Обязательно связаться с гостем в течение озвученного времени и сообщить о результате.

– Еще раз принести извинения.

4 Поблагодарить гостя.

– Поблагодарить гостя за проявленное терпение. Отметить, что благодаря обращению гостя отель сможет избежать повторения ситуации в дальнейшем.

Важно

– Ни при каких обстоятельствах не демонстрировать негативное отношение к менеджменту, другим службам, сотрудникам отеля.

– Своевременно информировать руководителя службы приема и размещения о жалобах, негативных комментариях гостей.

– Стараться исключить возможность того, чтобы жалобы, негативные комментарии или высказывания гостя были услышаны другими гостями отеля. Можно пригласить гостя в свободную зону регистрации, проводить гостя в лобби бар и пригласить руководителя Службы приема и размещения.

2) Отказ гостя от номера:

– Вежливо поинтересоваться у гостя о причине отказа от номера.

– Если причиной отказа от номера является неудовлетворенность гостя качеством номера, предложить гостю номер другой категории. Рассказать гостю об

оснащении, достоинствах, стоимости номера данной категории, предложить посмотреть номера.

- Если причиной отказа от номера является неудовлетворенность гостя качеством номера, предложить гостю номер другой категории. Рассказать гостю об оснащении, достоинствах, стоимости номера данной категории, предложить посмотреть номера.

- Проинформировать руководителя службы приема и размещения о сложившейся ситуации.

- Передать информацию о необходимости проверки номера службе содержания помещений.

- В том случае, если гость требует возврата оплаты за номер, необходимо:

- 1 получить подтверждение от службы содержания помещения о том, что гость не пользовался номером, т.е. номеру можно присвоить статус «Чистый инспектированный» (Clean Inspected);

- 2 если гость обратился на Ресепшн с целью отказа от номера в течение 1-го часа после процедуры Check in, при получении подтверждения о том, что гость не воспользовался номером, следует оформить гостю возврат оплаты за проживание в размере 100 %;

- 3 если гость обратился на Ресепшн с целью отказа от номера в промежуток от 1-го до 2-х часов после процедуры Check in, при получении подтверждения о том, что гость не воспользовался номером, возврату подлежит 85 % оплаченной стоимости проживания;

- 4 если гость воспользовался номером и обратился на Ресепшн с целью отказа от номера, возврат оплаты за номер не оформляется.

- Крайне важно постараться сгладить негативное настроение гостя, провести процедуру таким образом, чтобы гость не отказался от пребывания в отеле.

- 3 Избыточное бронирование в день заезда гостя. Отказ гостю в размещении

При возникновении ситуации Overbooking номеров (бронирование номеров в количестве, превышающем номерной фонд отеля) в день заезда гостя проблема решается под контролем руководителя Службы приема и размещения и менеджера отдела бронирования.

- Внимательно изучить статистику по занятым и свободным номерам.

- Связаться с гостями, выезд которых (Check out) планировался в 12:00 текущего дня, для подтверждения времени выезда. При отсутствии гостей в номерах необходимо проверить наличие их вещей в номере, так как гости могли покинуть отель, не пройдя процедуру Check out.

- Связаться с гостями, выезд которых планировался в 23:00, для подтверждения времени выезда. Ближе к 23:00 проверить наличие их вещей в номерах, так как гости могли покинуть отель, не пройдя процедуру Check out.

– Связаться с руководителем Службы содержания помещений и проверить готовность к продаже номеров со статусом Out of service и Out of order (номера в ремонте).

– Связаться с гостями, бронирование которых не является гарантированным, с целью подтверждения бронирования и уточнения времени заезда. Повторно предупредить гостей об установленном часе аннулирования негарантированного бронирования и попросить гостей в случае задержки заезда или отмены бронирования связаться с отелем.

– Распределение номеров для заезда осуществляется по следующим приоритетам:

1 гарантированное бронирование о VIP-гости;

2 негарантированное бронирование. Check in в 12:00;

3 негарантированное бронирование, Check in после установленного часа аннулирования бронирования.

– Своевременно аннулировать негарантированные бронирования. Избыточное бронирование в день заезда является форс-мажорной ситуацией. Необходимо отдавать себе отчет, что от ее решения зависит репутация отеля и бренда в целом.

Отказ гостю в размещении

– При отсутствии сводных номеров для гостей, которые предварительно забронировали номер в отеле, необходимо заранее (до заезда гостя) забронировать номер равнозначной категории в другом отеле и подготовить бесплатный трансфер.

– В случае гарантированного бронирования производится оплата за номер гостя в другом отеле, в случае негарантированного бронирования оплата не производится.

– Принести извинения гостю и объяснить сложившуюся ситуацию должен руководитель службы приема и размещения.

– Предоставить гостю бесплатный 3-минутный междугородный/международный звонок, если гостю необходимо сообщить свой новый адрес.

– Предложить гостю вернуться в отель, указав точную дату, когда это будет возможно. В случае возвращения гостя в отель на следующий день ему предоставляется бесплатный трансфер до отеля.

– Заверить гостя в том, что все сообщения и телефонные вызовы, приходящие для него в отель, будут перенаправлены в тот отель, в котором он будет жить.

– Проинформировать коллег на стойке регистрации и в службе поддержки гостя о необходимости направлять телефонные вызовы и сообщения для гостя по новому адресу.

– Направить гостю письмо с извинениями за причиненные неудобства и выразить искреннюю надежду на возвращение гостя в отель.

– В случае возвращения гостя в отель поблагодарить гостя за лояльность к отелю. Возможны следующие способы выражения благодарности:

1 предоставить подарок от отеля;

2 предложить предоставление номера более высокой категории по тарифу забронированной категории (Upgrade); присвоить гостю статус VIP и т. д.

4) Ранний заезд гостя – отсутствие свободных чистых номеров

Гость может приехать в отель раньше времени, указанного при бронировании. В период высокой загрузки отеля бывают случаи, когда нет возможности предоставить гостю номер в момент прибытия в силу неготовности номеров, присвоенных к заезду.

Ни в коем случае нельзя заселять гостя в номер, если Службой содержания помещений номеру не присвоен статус «Свободный инспектированный» (Vacant Inspected-VI).

При невозможности предоставления гостю в момент прибытия номера со статусом VI необходимо следовать следующей процедуре.

- Предложить гостю помощь посыльного для перемещения багажа в камеру хранения.
- Предоставить гостю на подпись регистрационную карту, сделать копию паспорта гостя.
- На регистрационной карте поставить отметку R.N.A (Room not available – комната не готова) и указать время.
- Проинформировать службу содержания помещений о необходимости срочной подготовки номера.
- Сообщить гостю приблизительное время ожидания. Обратить внимание гостя на то, что отель приложит все усилия для скорейшего поселения гостя.
- Предложить гостю подождать в лобби-баре. В случае необходимости проводить гостя в лобби-бар.
- О готовности номера сообщить посыльному, который должен проводить гостя в номер и доставить его багаж.

Таким образом, можно сделать вывод, что в ООО «Нова», гостинице «Астория», встречается много экстраординарных ситуаций, которые администраторы гостиницы решают без каких либо проблем.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Гостиница ООО «Нова» – материальный комплекс, предназначенный для предоставления гостиничных услуг. В основном гостиница занимается поиском клиента, а не наоборот.

Именно этот факт способствует формированию системы продвижения гостиничных услуг. В рыночных условиях гостиничные предприятия должны качественно удовлетворять потребности населения в услугах и при этом получать прибыль [5].

Для увеличения объема продаж, повышения эффективности и прибыльности гостиница занимается формированием спроса на свою продукцию и применяет такие методы по продвижению товара как, стимулирование сбыта, персональные продажи и реклама [6].

Рекламные акции гостиничного предприятия, используются для реализации различных функций рекламы, таких как информирование, оно имеет особое значение в случае продвижения на рынок нового продукта.

Данное проведение мероприятия заключается в том, что он делает продукт наиболее привлекательным. Информационные системы следует систематически обновлять, чтобы прежние акции не могли быть замечены людьми, которые лишь недавно заинтересовались гостиничными услугами.

На сегодняшний день в ООО «Нова» гостинице «Астория» гости могут получить персональные скидки:

– Дарим дополнительный час к аренде конференц-залов в июне. Планируйте бизнес-встречу или мероприятие?

Воспользуйтесь специальным предложением от гостиницы «Астория»

При бронировании зала на половину дня (4 часа) вы получаете дополнительный час в подарок

– Конференц-зал «под ключ». Только в июне в аренду конференц-залов включено дополнительное оборудование

Никаких доплат.

– Идеальные выходные в гостинице «Астория». Для вас:

Скидка 10 % на проживание (включен завтрак «шведский стол»/ без завтрака).

Бесплатная отмена бронирования за 24 часа до заезда, предоплата не требуется.

Скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

– Бронируй заранее. Выгодное предложение для тех, кто любит планировать все заранее

Бронируйте проживание в гостинице «Астория» более чем за 7 дней до даты заезда и

получайте гарантированную скидку 10%;

Дополнительно для всех гостей действует скидка 10% в фермерский ресторан «Огонек».

Наибольшую роль в продвижении гостиничного продукта играет грамотное использование Интернет – ресурсов. Оптимизация многих технических функций начинают с оценки возможности организации продаж в режиме реального времени.

Сайт является первой точкой контакта с абсолютным большинством реальных и потенциальных потребителей и является одним из ключевых элементов в создании бренда отеля.

Особое место занимает реклама гостиницы на форумах.

Сайты для продвижения номерного фонда:

- <https://www.tripadvisor.ru/>;
- <https://astoriavl.ru/>;
- <https://ostrovok.ru/>;
- <https://hotel-inn.ru/vladivostok/astoria/>;
- <https://astoria-hotel-vladivostok.nochi.com/>;
- <https://www.komandirovka.ru/hotels/vladivostok/astoriya-hotel/>

Мероприятия, направленные на стимулирование сбыта в ООО «Нова» гостиницы «Астория», направленные на гостей, чаще всего преследуют цели: поощрение более интенсивного потребления услуг; побуждение клиентов к бронированию номеров в гостиницах, которыми они ранее не пользовались; поощрение постоянных гостей; снижение временных (например, сезонных) колебаний спроса; привлечение новых гостей.

Большое влияние на имидж ООО «Нова» может оказать упоминание такого факта, как проживание в гостинице знаменитых людей и артистов.

4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности – это совокупность взаимосвязанных и определенным образом упорядоченных элементов, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационные, технические, методические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические и иные средства и мероприятия для целей обеспечения безопасности [7].

Безопасность предприятия – это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Экономическая безопасность как часть системы управления предприятием полностью согласуется со стратегическими целями [8].

Система пожарной безопасности должна обеспечить:

- эффективное и своевременное обнаружение угрозы возгорания с точным указанием места;
- оповещение службы безопасности, всех сотрудников и посетителей гостиницы (и службы пожарной охраны тоже) о пожаре;
- принятие мер по предотвращению распространения огня и дыма, дымоудалению;
- организацию эвакуации людей из горящего здания, включая разблокировку всех дверей с автоматическим управлением, в том числе лифтовых, включение светозвуковых указателей.

Для обнаружения факта возгорания в ООО «Нова» гостинице «Астория» используются различные типы пожарных датчиков: дымовые, тепловые, ручные. А для оповещения – громкоговорители, световые табло.

Таким образом, стандарты безопасности – это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы [9].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Для ресторанного бизнеса характерны несколько видов материальных ресурсов:

– продовольственные, которые включают в себя всю продукцию, используемую для успешной работы предприятия питания

– непродовольственные, куда входят все подвиды средств, материалов, приборов, как для исправной работы зала, так и всего предприятия в целом.

Для своевременного пополнения запасов по материалам используется:

– данные о вместимости зала (количестве посадочных мест);

– расчетные листы, исходящие из количества номеров и т.д.

Сотрудники ресторана, согласно внутриорганизационным периодичностью в определенное количество дней проверяют, рассчитывают запасы для предупреждения нехватки материальных ресурсов.

ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Служба питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера обслуживанию в номерах.

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой концепции, независимо оттого к какому типу данное предприятие питания относится.

Буфетное или барное обслуживание заключается в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах также могут готовить напитки для ресторана. Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов, а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят необходимые блюда, а главной обязанностью руководства в этом секторе является контроль над ценой и качеством конечного продукта.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Контроль подразумевает выполнение всех должностных обязанностей сотрудников, четкое выполнения функций. Служба осуществляет планирование и контроль обеспечения го-

горячим питанием в соответствии с потребностями и принципами рационального и сбалансированного питания, составными частями которого являются: разработка меню, оптимальная количественная и качественная структура питания, безопасность, технологическая и кулинарная обработка продуктов питания и блюд, физиологический обоснованный режим питания.

Осуществляет производство блюд в соответствии с технологическими картами и нормами питания. Организует деятельность продуктовых складов. Контролирует исправность оборудования.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

В гостиничном бизнесе объем спроса трудно предсказуем неравномерным распределением, а расходы на персонал, как правило, имеют наибольший удельный вес в общих расходах предприятий.

Основным показателем для количественного определения кадрового состава отеля является прогноз объема оборота (ожидаемой загруженности потребности в персонале отеля учитывают:

- имеющееся бронирование (на неделю, месяц, год);
- среднюю продолжительность пребывания гостя;
- долю краткосрочного бронирования (в процентах);
- тенденции загрузки (в сравнении с предыдущим годом);
- менеджмент гостиниц и ресторанов
- возможность обслуживания банкетов и заседаний;
- особые мероприятия (в рамках предприятия, города, региона);
- влияние мероприятий по содействию продажам.

Количественное планирование должно дополняться качественным планированием персонала. Рассчитанная потребность в кадрах прежде всего согласовывается с бюджетом на их содержание.

В идеальном случае расчеты производятся в сотрудничестве отдела кадров и менеджеров соответствующих служб отеля.

Принимаются во внимание:

- число занятых комнат;
- средняя продолжительность пребывания гостей;
- занятие комнат сверх имеющихся мест;
- действующие стандарты (например, сколько времени нужно горничной, чтобы убрать освободившуюся комнату или номер, в котором живет гость);

– фактическая работоспособность (например, горничной).

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

В стандартах гостиничного предприятия изложены все составляющие и критерии работы каждой должностной группы. В них прописаны должностные обязанности, стандарты поведения, внешнего вида, делового этикета при общении с гостями, телефонного этикета и тд. Вся организация работы персонала и службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью как стандартов, так и планов гостиницы. Для своевременного контроля и корректировки работы данного подразделения существует подробная должностная инструкция, которая должна соблюдаться всеми сотрудниками.

К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов относятся:

- Подноска багажа и его маркировка.
- Сортировка и передача приходящей на имя гостей корреспонденции.
- Заказ авиационных, автобусных или железнодорожных билетов.
- Предоставление информации о расписании движения городского, пригородного транспорта и транспорта дальнего следования.
- Прием заказов на организацию экскурсий, развлекательных центров, клубов, ресторанов.
- Предоставление информации о местных достопримечательностях и учреждениях сферы досуга и развлечений.
- Информирование гостей о возможности получения дополнительных услуг как в сервисных службах отеля, так и в близлежащих учреждениях.
- Предоставление автомобилей в аренду - с услугами водителя или без них.
- Помощь в экстренных случаях.
- Выполнение небольших поручений клиентов.
- Уборка гостиничных номеров и помещений.
- Соблюдение санитарно-гигиенических условий в отеле и т. д.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания

Служба эксплуатации номерного фонда: обеспечивает техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений; подготовку их к заселению; уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта.

В задачи службы обслуживания номеров входит: подготовка номеров к размещению гостя по стандарту, соответствующему категории отеля; уборка номеров, коридоров, холлов,

подсобных помещений; контроль за наличием в каждом номере необходимых аксессуаров согласно стандарту; подготовка занятых номеров к ночному отдыху гостей; контроль за наполнением мини-баров в номерах.

6 Индивидуальное задание

1) Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов

При обслуживании группы посетителей сбор использованной посуды производят двумя способами.

При первом способе официант располагает ручник на предплечье левой руки.

Затем берет использованную тарелку вместе с прибором и перекладывает в левую руку так, чтобы дно ее лежало на ребре ладони и вытянутого указательного пальца, а верхний край бортика тарелки упирался в основание большого пальца. Большой палец направляется вправо по борту тарелки, что обеспечивает её устойчивое равновесие.

Затем официант берет правой рукой тарелку с прибором у следующего гостя и перекладывает в левую руку так, чтобы она располагалась ниже первой тарелки, упиралась в ладонь и поддерживалась снизу остальными пальцами.

Правой рукой официант перекладывает приборы с верхней тарелки на нижнюю и сдвигает на неё вилкой остатки пищи. Ножи кладут параллельно ручками вправо. Вилки укладывают перпендикулярно ножам зубцами к себе.

Следующую тарелку гостя ставят на большой палец и противоположный борт первой тарелки, перекладывают нож под вилку. Перпендикулярно ножам кладут Второй приём применяют для сбора более крупных тарелок.

Правой рукой официант ставит использованную тарелку с прибором в левую руку так, чтобы вытянутые указательный, средний и безымянный пальцы упирались в дно тарелки, а большой палец придерживал ее за бортик сверху.

С противоположной стороны тарелку придерживают мизинцем. Следующую тарелку с прибором ставят на большой палец и придерживают мизинцем за бортик снизу, что обеспечивает равновесие. Приборы перекладывают на нижнюю тарелку так, чтобы ножи располагались в сторону ладони, а вилки перпендикулярно им. вилки.

Уборку использованной посуды следует начинать после того, как все сидящие за столом гости закончат трапезу. С разрешения гостя вначале убирают блюда, салатники, соусники, а затем использованные тарелки с приборами одним из вышеперечисленных приёмов. Бригадиру официантов или метрдотелю необходимо проводить тренинг не реже одного раза в неделю в определённый день.

В ходе тренинга обращать внимание официантов на соблюдение техники сбора использованной посуды. Официант должен переносить такое количество посуды, которое он может контролировать, а затем постепенно увеличивать нагрузку.

2) Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей

- подготовку торгового зала (уборка помещения, расстановка мебели);
- подготовка столовой посуды и белья, накрытие столов скатертями, сервировка столов;
- личная подготовка персонала к работе.

Уборка производится уборщицами, уборка производится в утренние часы и заканчивается за 1-2ч до открытия предприятия. При необходимости уборку производится в течении дня. Один раз в месяц устанавливается сан. день.

Расстановка мебели производится в зависимости от площади торг зала, его конфигурации, формы и размеров мебели, расположения дверей, окон, колон, танцплощадки. Столы в залах расставляют по диагонали в линии или шахматном порядке, группами или зонами, разделены проходами, ширина которых зависит от типа предприятия.

Ширина проходов в залах:

1 основные:

- ресторан – 1.5м;
- кафе – 1.2м.

2 дополнительные:

для распределения потоков посетителей:

- ресторан – 1.2м;
- кафе – 0.9м.

для прохода к отдельным местам:

- ресторан – 0.6м;
- кафе – 0.4м.

Ширина проходов определяется между спинками стульев (при расстоянии от спинки стула до края стола 0.5м, между свободными сторонами столов или между спинками стульев и свободными сторонами столов). У стен и колон столы следует располагать по диагонали. Круглые и квадратные столы лучше располагать в шахматном порядке, не рекомендуется располагать столы на одной линии с входными дверями. Вблизи каждой группы столов обслуживают 1 или 2 официанта, ставят сервант или подсобный стол. Группировка столов должна учитывать возможности обслуживания официантом нормированного числа мест.

Получение посуды, приборов и белья осуществляют за 1-2 ч до открытия предприятия главным или дежурным официантом. Все расставляют на сервировочном столике и накрывают чистой салфеткой.

Скатерть кладут на стол, берут за 2 угла из 4 свободных, сильно встряхивают на столешницу, при этом центральная складка скатерти должна быть по середине стола. Углы скатерти должны опускаться против ножек стола, закрывая их, спуск скатерти со всех сторон не менее 20-30см от края столешницы, но не ниже сиденья стула.

3) Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания

Заведение общепита является субъектом хозяйственной деятельности, поэтому на него распространяются все нормы Трудового кодекса и подзаконных актов об охране труда.

Общий перечень требований к персоналу кафе и ресторанов следующий:

- знать правила противопожарной безопасности, план эвакуации, основы охраны труда;
- изучать должностные инструкции, чётко им следовать;
- соблюдать правила внутреннего распорядка;
- знать гигиенические нормы, характерные для своего заведения общепита;
- владеть необходимым образованием и квалификацией для выполнения производственных, административных и обслуживающих функций, согласно должностным инструкциям;
- знать профессиональную терминологию;
- повышать квалификацию минимум раз в пять лет.

Для успешности бизнеса в сфере общепита особенно важна квалификация поваров, санитарная чистота и умение официантов обслуживать клиентов.

4) Подготовка к обслуживанию и приёму гостей

Непосредственно процессу обслуживания предшествует ответственная и сложная стадия подготовки ресторана к приёму посетителей.

Начинается она с подготовки залов. Санитарно-гигиеническая уборка помещений ресторана осуществляется ежедневно в конце рабочего дня или чаще всего в утренние часы. Уборка заканчивается за 1-2 часа до открытия ресторана.

Бригада уборщиков удаляют пыль с мебели, подоконников, оборудования, делают сухую чистку или влажную уборку полов. После окончания уборки дежурный метрдотель или старший официант осматривает помещение, оценивает качество уборки и лишь затем даёт распоряжения по расстановке и сервировке столов.

Бригадир официантов (дежурный по залу официант) получает в сервизной и бельевой необходимые для сервировки столовую посуду, приборы и столовое бельё. При этом учитывается количество обеденных столов, вид предстоящего обслуживания (банкет или другое мероприятие).

При получении столового белья, посуды, приборов проверке подлежит их состояние. Скатерти, салфетки должны быть чистыми, накрахмаленными, отглаженными; посуда – без трещин, сколов, с одинаковым рисунком; приборы – с одинаковым рисунком на ручках.

Посуда и приборы дополнительно полируются перед сервировкой с помощью ручника. После получения всех необходимых предметов приступают к сервировке столов.

5) Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана

Выслушать:

- уточнить конкретно, что случилось;
- конкретизировать недовольство гостя;
- смотреть в глаза не менее половины времени общения и кивать в знак того, что проблема услышана;
- убедиться, что проблема правильно понята, и ясно, чего хочет гость;
- дожидаться от гостя подтверждение;
- показать своё участие.

Извиниться:

Перед гостем за создавшуюся ситуацию:

«Приношу свои извинения за то, что...».

Если проблема произошла не по вине ресторана, (такое тоже случается) можно сказать: «Мне очень жаль, что у вас произошло».

Решить:

Проблему или предложить решение проблемы, если это в пределах ваших полномочий (очевидно некачественный продукт или напиток, который необходимо заменить, слишком долгое ожидание): «Сейчас я сообщу администратору/ уточню у повара/ заменю продукт».

- любой конфликт следует решать незамедлительно. В лучшем случае – официант должен предвидеть ситуацию, особенно если назревает конфликт;
- если решение проблемы выходит за пределы полномочий официанта, немедленно сообщить администратору, действуя далее по его инструкции;
- после разрешения проблемы ещё раз извиниться перед гостем.

Поблагодарить:

И ещё раз извиниться.

Благодарим за понимание, за терпение, за ожидание, за то, что гость сообщил нам о проблеме и у нас теперь есть возможность исправить и улучшить наш сервис.

Благодарим за то, что сообщил и тем самым он позволил нам исправить его неблагоприятное впечатление. По статистике, 9 из 10-ти недовольных гостей уходят, ничего не сказав, и больше не возвращаются.

Гость, обратившийся с жалобой и позволивший её удовлетворить, вероятнее всего, вернётся к нам снова.

После жалобы мы постараемся не допустить подобного впредь, а значит – остальные гости будут довольны

б) Решение ситуаций в период приёма и оформления заказа

Алгоритм по решению проблемы:

- спокойствие;
- понимание клиента;
- изменение восприятия клиента ситуации;
- конструктив в сторону клиента;
- одобрение клиента.

Целью действий сотрудника по этому алгоритму является получение реакции от клиента – одобрения.

Спокойствие

Само возникновение конфликтной ситуации говорит о том, что сложившимся положением дел клиент не удовлетворён.

Неудовлетворённость – это чувство, именно с ним в первую очередь и приходится иметь дело. Лучше всего снимает раздражение вежливое и доброжелательное молчание во время того, когда говорит клиент. Поэтому делаем паузу и выслушиваем гостя.

Понимание гостя

Когда пар немного выпущен, можно переходить к разговору. Вам нужно чётко уяснить какова суть ситуации, которая вызвала неудовлетворённость гостя. Следовательно, задаём уточняющие вопросы. Также понимание заключается в том, что вы поняли чувства гостя по этому поводу, т.е. проявили сочувствие, тоном или словами.

Изменение восприятия гостя к ситуации

Любая конфликтная ситуация – это клиентский вопрос «Почему я Вам и вашей компании должен верить?»

Помните, что Вы лично и услуги, которые оказывает компания – для гостя единое целое. Гость пришёл с убеждением, что компания перед ним виновата. Так как это его убеждение, то и изменить его гость может только сам. Задача сотрудника компании помочь гостю посмотреть на ситуацию объективно, без эмоций.

Вам может помочь ваш опыт и экспертные знания в области напольных покрытий и продаж. Вы можете помочь клиенту своими вопросами.

Задача этого этапа – посеять в убеждённости гостя сомнения своими вопросами.

Конструктив.

На этом шаге с вашей стороны по отношению к гостю обязательно должно быть сделано предложение, как сложившуюся ситуацию можно разрешить.

Например, это может быть процедура, с помощью которой он может или лично удостовериться, что никаких необоснованных действий по отношению к нему не производили (например, не поставляли ему умышленно бракованный товар, не рассчитывали умышленно лишний товар, не просили заранее грузчиков не звонить клиенту по поводу доставки и т.д.) или, по крайней мере, получить официальный ответ на свою претензию.

Одобрение гостя.

Ситуацию можно только тогда счесть благополучно разрешившейся, когда вы получите одобрение (удовлетворённость) гостя.

Одобрение – это не всегда слова: «Да, меня это устраивает». В некоторых случаях снижение эмоционального накала – это уже одобрение.

Бывают ситуации, от которых впоследствии клиент испытывает неловкость. В таком случае одобрение обозначает – помогите сохранить клиенту лицо

7) Решение ситуаций при расчёте с гостями организаций службы питания

Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе требует профессионального подхода и умения эффективно управлять ситуацией. Вот основные шаги алгоритма разрешения конфликтных ситуаций:

Слушайте и понимайте.

Первым шагом в разрешении конфликта является активное слушание и понимание стороны, с которой возник конфликт. Важно дать гостю возможность выразить свои претензии и чувства, проявлять эмпатию и понимание.

Подтвердите понимание.

После того, как гость выразил свои претензии, важно подтвердить, что вы понимаете его проблему и чувства. Это поможет гостю почувствовать, что его проблема важна и что вы готовы помочь.

Предложите решение.

На этом этапе вы можете предложить гостю решение проблемы. Важно предложить практичное и реалистичное решение, которое удовлетворит обе стороны. Объясните гостю, как ваше предложение поможет решить его проблему.

Предложите компенсацию.

В некоторых случаях, чтобы удовлетворить гостя и решить конфликт, может потребоваться предложить компенсацию. Например, вы можете предложить скидку на следующий пребывание, бесплатные дополнительные услуги или возврат денег.

Заклучите соглашение.

После того, как гость согласен с предложенным решением и компенсацией, заключите с ним соглашение. Убедитесь, что все условия и детали соглашения ясны и понятны для обеих сторон.

Следите за выполнением соглашения.

После разрешения конфликта важно следить за выполнением соглашения. Убедитесь, что все обещания и компенсации были предоставлены вовремя и в полном объёме. Это поможет поддерживать доверие и удовлетворённость гостя.

Важно помнить, что каждая конфликтная ситуация уникальна, и алгоритм разрешения может немного меняться в зависимости от обстоятельств. Главное – быть готовым к слушанию, пониманию и предложению реалистичных решений, которые удовлетворят обе стороны.

8) Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей

Если гость испачкался, то пятновыводителем или салфетки и заверяем гостя, что одежда не испортится.

Если пятно сложное и не выводится, предлагаем хим. Чистку за счет заведения, также выносим комплимент в виде десерта, чая или кофе, или делаем скидку 10%. Решение принимает управляющий. При жалобе гостя на некачественное обслуживание официанта, выясняет Управляющий, что именно не так, в зависимости от настроения гостя. Если гость не настроен, обсуждать, просто меняем официанта. Гость настроен на беседу, узнаем, в чем причина и меняем официанта.

9) Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания

При планировании мероприятия важнейшим пунктом является форма столов и их расстановка, которая зависит от желания гостей, характера мероприятия, числа персон и числа почётных гостей, а также площади и формы помещения, расположения дверных и оконных проёмов.

Для проведения банкета могут быть использованы столы различных форм: круглые, квадратные с односторонней сервировкой, прямоугольные, столы-трансформеры и др. Если в предприятии не имеется специальных банкетных столов, в таком случае допускается использование обычных квадратных столов, из которых составляется банкетный стол нужных размеров [10].

Столы расставляют различными способами: прямой линией в виде буквы I (в середине зала), одной или несколькими параллельными линиями с объединяющим перпендикулярно расположенным столом для почётных гостей, в виде звезды, гребешка, букв – U, E, П, Т, Ш.

Круглый стол, как правило, ставят в центре зала. Расположение столов в форме буквы Т рассчитано примерно на 30-40 гостей, в форме буквы U, Е – 40-60, в виде гребешка – до 100 человек.

Длина стола определяется из расчёта 0,8 м на одного почётного гостя, 0,6 м – на остальных участников банкета. При расстановке столов предусматривают проходы для официантов и гостей.

При любой расстановке столов метрдотель вместе с заказчиком должен позаботиться о том, чтобы ни один участник банкета не сидел спиной к почётным гостям. Между столом для почётных гостей и основными столами должны быть проходы шириной 1-2 м.

После этого столы накрывают мольтоной (мягкая толстая ткань), которая делает поверхность стола более ровной, заглушает шум, предупреждает бой посуды, впитывает случайно разлитую на скатерть жидкость. Затем накрывают белыми скатертями или банкетным полотном.

Спуск скатерти со стола должен быть не менее 20-30 см. При большем спуске скатерть будет мешать сидящим за столом, а меньший спуск придаст столу неэстетичный вид. Если банкетные столы составлены буквой П, то скатерть со стороны, обращённой в зал, опускают до 10-15 см от пола, а из зелени и цветов делают гирлянды, которые закрепляют на скатерти с этой же стороны.

Вид сервировки банкетного стола зависит от меню. Необходимо учесть, что стол для почётных гостей сервируют с одной стороны. Чтобы придать торжественность обстановке, сервировка столов в торговом зале, а также способ оформления и подачи блюд и напитков должен коренным образом отличаться от повседневного обслуживания при заказе блюд по меню предприятия.

После подготовки зала, сервировки столов, встречи и размещения гостей начинается процесс обслуживания, который требует особого внимания, пунктуальности и дисциплины. Для большинства гостей банкет – особое событие, а поэтому весь обслуживающий персонал обязан предвидеть все возможные трудности, для того чтобы банкет прошёл без проблем.

10) Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола

В состав службы room service входит менеджер, супервайзеры, официанты, а также сотрудники mini bar, которые занимаются проверкой и пополнением мини-бара в номерах гостей.

Менеджер службы room service:

– контролирует работу официантов;

- составляет график работы официантов;
- распределяет объем работ;
- следит за правильной сервировкой столов, подносов;
- проверяет правильность формирования заказов по меню room service;
- делает отчеты по продажам;
- решает проблемные ситуации.

Супервайзер службы room service:

- распределяет объем работ;
- следит за правильной сервировкой столов, подносов;
- проверяет правильность формирования заказов по меню room service;
- решает проблемные ситуации.

Официант отдела room service:

- обслуживает гостей;
- поддерживает чистоту и порядок в помещении room service;
- отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей;
- контролирует получение заказов со склада;
- обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей.

Супервайзер мини-бара:

- заказывает продукцию со склада;
- распределяет объем работ;
- составляет графики выхода на работу подчинённых (сотрудников мини-бара);
- делает отчёты;

Сотрудник мини-бара:

- проверяет мини-бары и пополняет их в номерах гостей;
- зачисляет стоимость потребленных продуктов и напитков на счета гостей;
- блокирует мини-бар в случае задолженности гостя;
- проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов.

Структура и организация работы бара включает в себя несколько ключевых элементов, которые помогают обеспечить эффективное функционирование заведения. Вот некоторые из них:

Руководство и управление

В баре должно быть руководство, которое отвечает за принятие стратегических решений и координацию работы персонала. Руководитель бара обычно назначает менеджера, который отвечает за повседневное управление и контроль работы бара.

Барная команда

Барная команда состоит из различных специалистов, таких как бармены, официанты и баристы. Каждый член команды выполняет свои задачи, чтобы обеспечить быстрое и качественное обслуживание клиентов. Бармены готовят и подают напитки, официанты обслуживают клиентов за столами, а баристы занимаются приготовлением кофе и других напитков.

Рабочее пространство

Бар должен иметь определённое рабочее пространство, где бармены и официанты могут выполнять свои задачи. Это может включать барную стойку, где готовятся напитки, столы для подачи заказов, холодильники для хранения ингредиентов и другое оборудование, необходимое для работы.

Меню и ассортимент

Бар должен иметь разнообразное меню и ассортимент напитков, чтобы удовлетворить различные предпочтения клиентов. Меню может включать алкогольные и безалкогольные напитки, коктейли, пиво, вино, кофе и другие напитки. Оно должно быть разработано с учётом спроса клиентов и текущих тенденций.

Расписание работы

Бар должен иметь определённое расписание работы, чтобы обеспечить постоянное обслуживание клиентов. Расписание может включать утренние, дневные и вечерние смены, а также выходные дни. Оно должно быть организовано таким образом, чтобы обеспечить достаточное количество персонала во время пикового спроса.

Система учёта и контроля

Бар должен иметь систему учёта и контроля, которая позволяет отслеживать продажи, запасы и расходы. Это помогает управлять финансами и контролировать эффективность работы бара. Система учёта может включать использование кассовых аппаратов, программного обеспечения для учёта и других инструментов.

Все эти элементы важны для структуры и организации работы бара. Они помогают обеспечить эффективное и качественное обслуживание клиентов, а также управление бизнесом.

Организация шведского стола очень выгодно для предприятий общественного питания так как многие посетители предпочитают заранее увидеть те блюда, которые будут есть (что не всегда возможно сделать, при заказе блюд по меню), да и стоит дешевле, так как посетители

сами себя обслуживают тем самым, нет необходимости в обслуживающем персонале в зале, половину работы клиент "бесплатно" делает сам.

Другая выгодная сторона для предприятия устраивать шведский стол состоит в том, что гости думают, что могут съесть продуктов на большую сумму, чем они заплатили, на самом деле происходит с точностью наоборот.

Шведский стол не должен выглядеть пустым, даже если обслуживать придётся всего несколько человек. И все же преимуществ у шведского стола намного больше, чем недостатков и при достаточном числе посетителей он приносит предприятию хорошую прибыль.

Во-первых, все блюда готовятся в большом количестве, и многие блюда которые подаются на шведский стол составлены из одних и тех же продуктов.

Например, такой продукт как оливки – могут входить в состав до четырёх салатов и как минимум в одном горячем, копчёная рыба – в двух-трёх видах закусок и горячем.

Во-вторых, шеф - повару легче рассчитать себестоимость блюда в рамках шведского стола.

Например, можно учитывать сезонное повышение цен на некоторые группы продуктов. При такой возможности шеф-повар может использовать недорогие, но качественные продукты, а приготовить из этих продуктов сытные, аппетитные, красивые и вкусные блюда, и при этом заслужить благодарность гостей. При порционной подаче блюд всё обойдётся на порядок дороже, так дёшево не отделаешься.

Организация шведского стола актуальна там, где больше ценятся удобство, комфорт и быстрота. Все вопросы по оплате решены заранее, а процедура обслуживания сведена к минимуму. Практичность, большой выбор блюд простота и одновременно праздничность создали шведскому столу безукоризненную репутацию в системе быстрого обслуживания для общественного питания.

По времени на то, чтобы посетитель позавтракал в среднем занимается – 15-20 минут, пообедать или поужинать – 25-30 минут. При обслуживании по типу «шведский стол» выделяют отдельный зал или часть зала в небольших предприятиях.

Для удобства посетителей на видном месте вывешивают информацию о часах работы «шведского стола», стоимости завтрака, обеда и ужина. «Шведский стол» – это большой стол в центре или у стены зала, на котором расставлены блюда с закусками, салатами, бутербродами. По краям и в центре стола ставят закусочные тарелки стопками по 6-8 штук.

В зале на свободном месте расставляют четырехместные столы, сервируют их мелкими тарелками, приборами, ставят фужеры и безалкогольные напитки. Посетители самостоятельно подходят к большому столу и выбирая закуски кладут их себе на тарелку.

Для первых блюд предназначен другой стол где посетители и выбирают себе суп.

Пока посетители едят закуски на первое блюдо, официанты расставляют вторые горячие блюда и мелкие тарелки. Рядом с каждым блюдом кладут приборы для переключивания.

Меню завтрака, обеда и ужина составляются на основании лимита выделенного на питание подписываются директором ресторана и заведующим производством. В любом предприятии меню должно быть разнообразным по дням недели, и ассортименту блюд а при необходимости предоставить посетителям диетические и вегетарианские блюда.

Если предприятие обслуживает иностранных гостей на столы ставятся флажки и флажки стран, из которых они прибыли.

На предприятии для обслуживания шведского стола создаётся специальная бригада официантов, в которой каждый работник выполняет и отвечает за конкретный вид работы. Бригада официантов сервирует шведский стол и убирает использованную посуду.

11) Сервировка столов к завтраку

Сервировка стола к завтраку подразумевает следующий вариант сервировки стола:

- центральная позиция у тарелки под основное горячее блюдо (каша/яичница с беконом и т.п.);

- слева от тарелки вилка (зубчики вверх) или ложка, а справа нож (острой частью лезвия к тарелке);

- по диагонали справа от главной тарелки выставляются чашечки из кофейного или чайного сервиза, на своём блюдечке и с ложкой. Для повседневной трапезы в домашнем кругу можно купить большие кружки оптом, на столе выставить каждую из них на индивидуальную термоподставку, а рядом расположить подставку для чайного пакетика и чайную ложечку;

- слева и чуть выше уровня центральной тарелки место для тарелочки поменьше для бутербродов, выпечки, хлеба с маслом и конфитюра. На тарелочке должен быть отдельный дополнительный нож, лезвие располагается влево.

12) Сервировка стола к обеду

Сервировка стола к обеду 1

Основное блюдо в этом варианте обеда – густой суп, крем-суп или спагетти.

- подобное основное блюдо подают в глубокой тарелке, она ставится в центр на тарелку для второго блюда, которая при начале трапезы будет играть роль подставки;

- слева от тарелки располагают вилку, а справа нож и ложку;

- слева от главного блюда находится тарелочка для хлеба с ножом для масла или паштета;

- справа по диагонали от центрального блюда ставят стакан для вода или сока, а подле него винный бокал.

Сервировка стола к обеду 2

Обед в данном случае включает в себя лёгкий суп, закуску/салат, мясное блюдо и десерт.

- тарелки выставляются одна внутри другой – пирамидкой подставок;
- слева две вилки, справа два ножа и ложка. Очередность применения приборов – начиная от края;
- приборы для десерта выкладывают над центральной тарелкой. Ложка под правую руку – десертная вилка под левую;
- слева по диагонали от центрального блюда располагается тарелочка для хлеба с отдельным ножом на ней;
- бокалы и стакан для воды/сока ставят так, чтобы самый высокий из них был дальше всего от сидящего за столом.

13) Сервировка стола к ужину

В этом варианте стол накрывают для ужина, состоящего из основного блюда и закуски.

- тарелка для закуски и основного блюда располагаются одна внутри другой;
- слева выкладывают две вилки, а справа два ножа. Используют сначала крайние приборы;
- справа по диагонали выставляются бока для аперитива (винный), бокал для напитка под основное блюдо и стакан для воды/сока.

Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда

Это означает дополнение предварительной сервировки в соответствии с заказом гостя. Эта процедура проводится после того, как заказ принят и отправлен на кухню. Сервировку стола дополняют приборами и посудой вплоть до основного блюда, включая и его.

Сначала официант подготавливает приборы для каждого блюда на каждого гостя вплоть до главного блюда. Затем начинает раскладывать приборы с гостя, сидящего справа от хозяина, и обходит стол против часовой стрелки. Если нужно заменить ненужный прибор, то сначала убирают его со стола, а затем кладут на его место необходимый прибор.

Если посетитель заказывает дополнительный салат или таковой подается автоматически в качестве гарнира к какому-либо блюду, его следует ставить на стол так, чтобы гостю было удобно, и стол был не перегружен. Такой салат должен быть приготовлен из небольших кусочков, которые не надо резать. К нему подают только салатную вилку. Салатную вилку кладут слева от главной вилки, параллельно ей. Обычно дополнительные салаты ставят на стол непосредственно перед подачей главного блюда.

Десертные приборы обычно ставят на стол после того, как уберут основное блюдо. Если десертный прибор был поставлен на стол как часть исполнительной сервировки, то перед подачей десерта официант должен пододвинуть его, поставив перед посетителем.

14) Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда

Это означает дополнение предварительной сервировки в соответствии с заказом гостя. Эта процедура проводится после того, как заказ принят и отправлен на кухню. Сервировку стола дополняют приборами и посудой вплоть до основного блюда, включая и его.

Сначала официант подготавливает приборы для каждого блюда на каждого гостя вплоть до главного блюда. Затем начинает раскладывать приборы с гостя, сидящего справа от хозяина, и обходит стол против часовой стрелки. Если нужно заменить ненужный прибор, то сначала убирают его со стола, а затем кладут на его место необходимый прибор.

Если посетитель заказывает дополнительный салат или таковой подается автоматически в качестве гарнира к какому-либо блюду, его следует ставить на стол так, чтобы гостю было удобно, и стол был не перегружен. Такой салат должен быть приготовлен из небольших кусочков, которые не надо резать. К нему подают только салатную вилку. Салатную вилку кладут слева от главной вилки, параллельно ей. Обычно дополнительные салаты ставят на стол непосредственно перед подачей главного блюда.

Десертные приборы обычно ставят на стол после того, как уберут основное блюдо. Если десертный прибор был поставлен на стол как часть исполнительной сервировки, то перед подачей десерта официант должен пододвинуть его, поставив перед посетителем.

15) Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара

Бутылки с винно-водочными изделиями, прежде чем открыть, необходимо показать гостю. Бутылку ставят на ручник в ладонь левой руки и показывают заказчику, подойдя к нему слева таким образом, чтобы он хорошо видел этикетку и мог убедиться в правильном выполнении заказа.

Бутылку коллекционного красного вина можно предложить гостю в корзинке. Две бутылки с винно-водочными изделиями также показывают слева, держа их в ладони левой руки таким образом, чтобы горлышко одной из них удерживалось большим и указательным пальцами, а горлышко второй – средним и указательным. При этом аккуратно сложенный ручник должен располагаться на безымянном пальце. Получив разрешение, бутылку открывают на подсобном столе.

Бутылки могут быть закрыты металлической «шапочкой», пластмассовым колпачком, пробкой или сургучом. Для открывания бутылок используют нож сомелье, которым подрезают «шапочку», пластмассовый колпачок срезают на уровне 5 мм от края горлышка бутылки. На таком же уровне удаляют с горлышка и сургуч.

При открывании бутылок с пробками необходимо следить за тем, чтобы не проткнуть штопором пробку насквозь, иначе она может раскрошиться.левой рукой официант придерживает бутылку, а правой извлекает пробку.

Открытую бутылку берут в правую руку таким образом, чтобы нижняя часть бутылки находилась в ладони, а гость видел этикетку.

Держа, ручник в левой руке на безымянном пальце, официант подходит к заказчику с правой стороны и наливает ему в рюмку пробный глоток вина. Затем слегка поднимает горлышко бутылки и поворачивает её вокруг оси вправо, чтобы капли не упали на скатерть.

Горлышко бутылки промокают ручником, находящимся в левой руке. Так же предлагают и подают напитки в графинах. Получив согласие заказчика, официант разливает напиток (вначале женщинам, затем мужчинам), продвигаясь вдоль стола по часовой стрелке, в последнюю очередь напиток доливают заказчику.

Бутылку с оставшимся вином ставят на приставной столик и надевают салфетку, сложенную воротничком (галстуком), чтобы при дальнейшем розливе вина капли не падали на стол. Бутылку с вином располагают справа от заказчика. При розливе красного вина воротничок надевают на бутылку сразу после откупоривания.

При подаче двух различных винно-водочных изделий, например водка и ординарный коньяк, официант должен подойти к гостю слева и предложить напитки на выбор. Бутылки располагаются в левой руке так же, как и при показе неоткупоренных бутылок заказчику. С согласия гостя официант берет бутылку с выбранным напитком в правую руку, подходит к гостю справа и наливает напиток в рюмку.

При показе гостю коллекционного вина официант на ладонь левой руки кладёт сложенную вчетверо салфетку таким образом, чтобы нижний край ее был подогнут вниз на 5-6 см. Салфетку расстилают вдоль руки и ставят бутылку на ладонь так, чтобы горлышко ее не касалось руки.

Коллекционные вина открывают на приставном столе или на торце прямоугольного стола. Для этого вдоль стола располагают полотняную салфетку, сложенную вчетверо. Перед ней ставят две пирожковые тарелки. В центре полотняной салфетки ставят бутылку с вином. Держа её левой рукой за середину, правой рукой ножом сомелье надрезают «шапочку», снимают её и кладут на пирожковую тарелку, расположенную справа, вкручивают в пробку штопор по часовой стрелке, фиксируют упорную часть ножа на бутылке и удаляют пробку.

С помощью салфетки держат пробку левой рукой, а правой скручивают штопор против часовой стрелки и кладут пробку на другую пирожковую тарелку, расположенную слева. Официант тарелку с пробкой ставит на стол справа от заказчика, чтобы он имел возможность оценить ароматические свойства вина, понюхав пробку.

Затем официант берет бутылку, охватывая ее салфеткой, подходит к заказчику справа и, попросив разрешения, наливает пробный глоток. Убирает с приставного стола пирожковую

тарелку с фольгой, тарелку с пробкой оставляет на столе, заказчик может взять пробку в качестве сувенира.

Бутылку можно завернуть в салфетку, а для подачи коллекционного красного вина применяют плетёную корзинку, на дно которой стелят полотняную салфетку таким образом, чтобы вытянутый край салфетки совпадал с горлышком бутылки.

Не рекомендуется наливать напитки через стол. После розлива вина графины и бутылки ставят на стол, при этом графины закрывают притёртыми пробками.

16) Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service

Серебряная служебная еда подаётся слева. Блюда подают в закусочную на тарелках, а не на кухне.

Гость справа от хозяина обслуживается первым, обычно гостя. Обслуживание продолжается по часовой стрелке.

Тарелки убираются справа, стаканы – справа; снова начав с гостя справа от хозяина. Стаканы ставятся по диагонали вправо и в сторону, вино по порядку, а затем стакан с водой впереди.

На свадьбе сначала обслуживают невесту, затем мать невесты, затем Жениха, затем слева от «верхнего стола» со свадебной вечеринкой, снова начиная с другой стороны стола с лучшими сначала мужчина, а затем любой другой член партии жениха.

Серебряный сервис, как и все формальное общественное питание, ориентирован на официанта-правши, официанты-левши могут использовать правую руку: чтобы подать еду, официант стоит позади гостя и слева от него, держит или поддерживает блюдо левой рукой и подает еду правой рукой. Официант обычно держит сервировочную вилку над сервировочной ложкой в правой руке и использует пальцы, чтобы манипулировать ими как клещами, чтобы поднимать, удерживать и переносить еду. Эта техника или форма требует большой практики и сноровки.

При обслуживании дворецкого, закусочная помогает себе из сервировочной тарелки, которую держит официант. Традиционно этот вид услуг использовался в воскресенье вечером, когда обслуживающий персонал имел выходной, а дворецкий помогал за ужином. В Франции этот вид услуг известен как *service à la française*, что опять же в совершенно другом значении, чем историческое.

Правила подачи холодных блюд и закусок

Приём пищи на предприятиях общественного питания, как, правило, начинают с холодных блюд и закусок, которые должны иметь высокие вкусовые качества и привлекательный внешний вид.

Правильно приготовленные и оформленные блюда с использованием овощей (зелени петрушки, укропа, листьев салата), консервированных и свежих фруктов разнообразят и витаминизируют рацион, возбуждают аппетит, усиливая выделение пищеварительного сока, подготавливают организм к приёму основных блюд, холодные блюда и закуски должны отпускаться небольшими порциями с добавлением специй, приправ, соусов. Они могут иметь острый или пряный вкус. Температура их подачи от 10 до 14 градусов.

Холодные блюда и закуски приносят в зал в фарфоровой посуде (блюдах, вазах, салатниках) на подносе. Санитарными правилами запрещается ставить блюда с продукцией одно на другое.

Принесённый в зал поднос ставят на подсобный столик и в каждое холодное блюдо кладут прибор для раскладки, за исключением натуральных овощей в целом виде, которые принято брать руками из общей вазы.

Для раскладывания холодных блюд с гарниром в ресторанах применяют специальный прибор, однако можно использовать для этой цели столовые вилку и ложку. Холодные закуски без гарнира перекладывают в тарелки гостей вилкой. При подачи холодных блюд и закусок стол сервируют закусочной тарелкой и закусочным прибором, ножом и вилкой.

Прибор для раскладывания кладут в фарфоровое блюдо; вилку зубцами вниз, а на неё столовую ложку углублением вниз. Ручники приборов должны быть обращены к гостю, и немного выступать за борт посуды. Ручка ложки должна быть сдвинута вправо по отношению к ручке, чтобы гость мог взять ложку для раскладки в правую руку, а вилку в левую.

Правила подачи горячих закусок

Горячие закуски подают, как правило, в той посуде, в которой они были приготовлены, не перекладывая в тарелки. Поэтому их ставят непосредственно перед гостем. Температура подачи горячих закусок 85-90 градусов.

Посуду с горячей закуской ставят на закусочную или пирожковую тарелку, предварительно покрытую резаной бумажной салфеткой, что уменьшает скольжение. Чтобы гость не обжёгся, на ручки кокотниц надевают папильотки, а на ручку кокильницы или порционной сковородки – бумажную салфетку, сложенную треугольником.

Правила подачи вторых горячих блюд

Ассортимент вторых горячих блюд разнообразен как по видам продуктов, так и по способам их кулинарной обработки.

Перед тем как подать второе блюдо, официант убирает со стола использованную посуду из-под горячих закусок или первых блюд, приборы и с разрешения заказчика оставшуюся закуску.

Затем дополнительно сервирует стол в соответствии с заказом столовыми или рыбными приборами. Если заказано рыбное и мясное блюда, то на столе должны быть два прибора. Порционные горячие блюда отпускают на раздаче в металлической посуде - на однопорционном или многопорционном блюде, порционной сковороде или в баранчике, а также в керамической посуде.

Блюда могут быть оформлены к подаче по-разному: основной продукт, соус и гарнир – на одном блюде; основной продукт и соус – на одном блюде, а гарнир отдельно; основной продукт, соус и гарнир – в отдельной посуде.

В зависимости от ассортимента вторых блюд гарниры и соусы к ним могут отпускатся горячими или холодным; горячие – в металлической посуде, холодное – в фарфоровой.

При подаче вторых горячих блюд официант обращает внимание на их температуру. Температура вторых блюд в столовых и закусочных 60-65 градусов, в ресторанах 85-90 градусов.

Для сохранения требуемой температуры при подачи горячих блюд официант приносит с раздачи на подносе одновременно с блюдами подогретые и мелкие столовые тарелки.

Правила подачи сладких блюд и фруктов

Обед обычно заканчивается подачей сладких блюд и фруктов. Ассортимент их очень разнообразен: компоты, желе, муссы, самбуки, кремы, пудинги, суфле, мороженое и другое.

Сладкие или десертные, блюда имеют красивый внешний вид, приятный вкус, аромат, нежную консистенцию. Подают их в горячее и холодном видах. Время подачи сладких блюд официант должен уточнить с заказчиком.

Перед подачей десерта со стола убирают всю использованную посуду, приборы, специи, оставшийся хлеб, сметают со скатерти крошки, а если она загрязнена, то её заменяют. Большинство холодных сладких блюд (компоты, густые кисели, муссы, кремы) подают в стеклянных или хрустальных креманках, а мороженное и взбитые сливки - в металлических креманках.

Перед подачей креманку ставят на пирожковую тарелку с резной бумажной салфеткой, на которую кладут десертную, чайную или специальную ложку для мороженого ручкой в право.

Большинство горячих сладких блюд с раздачи отпускают в металлической посуде, в которой они были приготовлены (порционные сковородки, круглые баранчики, овальные блюда). Подают горячие сладкие блюда в глубоких или мелких подогретых десертных тарелках в зависимости от выхода блюда.

Правила подачи горячих и холодных напитков

Горячие напитки и холодные относят к безалкогольным. Они обладают тонизирующими свойствами, подают их, как правило, после десерта.

К слабо алкогольным напиткам относят медовые напитки, пиво. Смешанные напитки, содержащие алкоголь, – десертные коктейли, пунши, глинтвейны, троги – готовят в основном в барах.

Для организации обслуживания «шведского стола» выделяют отдельный зал или часть его, удобную для обслуживания. На видном месте у кассы вывешивают информацию о часах работы «шведского стола», стоимости завтрака, обеда или ужина, меню.

Посетители, прежде чем войти в зал, предварительно оплачивают стоимость разового питания. Для организации групп посетителей стоимость питания может быть оплачена предварительно по безналичному расчету, а каждому посетителю выдаётся талон-пропуск для отдельного приёма пищи.

При входе в зал посетители отдают чек или талон сотруднику и направляются к раздаточной. Посетители выбирают блюда, кладут на тарелки и садятся за стол. В зале находятся официанты, которые сервируют столы, убирают использованную посуду. По просьбе посетителей официанты могут обслужить их за столом – с учётом возраста, физических недостатков и других причин. Здесь же, в зале, может быть организована продажа напитков, табачных изделий за наличный расчёт через небольшой бар или с помощью специальных тележек.

Обслуживание по типу «шведский стол» возможно и без специального оборудования. Для этого сервируют столы по типу «фуршет», на которые ставят блюда с закусками, бутербродами, соки, фрукты, кисломолочную продукцию в мелкой расфасовке, минеральную воду, мучные кондитерские изделия, хлеб, фрукты, кофе в термосах, тарелки стопками, столовые приборы. В тех случаях, когда для «шведского стола» предназначено постоянное помещение, следует устанавливать экспресс-кофеварку.

При наличии специального оборудования «шведский стол» организуют к завтраку, обеду, ужину, а при наличии фуршетного стола – только к завтраку.

Повара-раздатчики постоянно находятся у раздаточных секций. Повара обязаны поддерживать правильную выкладку продуктов, вовремя делать заказ на производство на блюда, которые пользуются спросом, не допускать перебоев их на раздаче. Продукцию повара-раздатчики получают с производства по заборному листу.

Гуеридон-сервис – это концепция обслуживания, основанная на использовании передвижных сервировочных столиков или тележек. Они используются для подачи блюд и предоставления различных высококачественных услуг. Соответственно это налагает дополнительную нагрузку на менеджера по сервису. Он должен подготовить персонал к работе с этим оборудованием.

Спойлер о работе менеджера по сервису в ресторане поговорим в другой статье.

Такой элегантный подход к сервису пришёл к нам из Франции. Французское обслуживание: Этот стиль обычно считается самым элегантным, но он очень дорогой. Официанты подают гостям блюда на приставной тележке, называемой *gueridon*. Гуеридон-сервис предполагает не только подачу готовых блюд, находящихся на тарелках, но также может включать в себя другие методы превосходного обслуживания.

Например, это может быть использование тележки для подачи напитков, разделочной тележки, тележки для сыра или, возможно, тележки для сладостей. Кроме того, эти тележки также служат вспомогательным средством для продажи, так как на них представлены товары, предлагаемые гостю.

Какая мотивация для ресторана использовать такой сервис.

- обеспечивает точную температуру подачи и режим приготовления любых блюд, требующих этого;

- превращает еду в развлечение;

- создаёт атмосферу изысканности;

- стимулирует потребность других гостей в подобном уровне внимания.

Инструкции для подготовки и обработки блюд *Gueridon Service*. При работе с различными категориями блюд или при выборе и обработке ингредиентов для сервиса *Gueridon* необходимо обратить внимание на несколько важных моментов:

- соблюдайте высокие стандарты гигиены приготовления пищи, соответствующие правилам заведения;

- уделяйте особое внимание свежести и визуальной привлекательности продуктов;

- проверьте, чтобы ингредиенты не теряли своего цвета и не ломались при обработке;

- старайтесь выбирать простые и быстрые в приготовлении блюда, чтобы минимизировать временные затраты на обработку и приготовление.

- обращайте внимание на отсутствие неприятных запахов во время приготовления;

- очистите ингредиенты тщательно, проверьте их свежесть и нарежьте на небольшие кусочки;

- разложите подготовленные ингредиенты в специальные стеклянные ёмкости;

- используйте ложки и вилки для приготовления всех ингредиентов;

- храните продукты в охлаждённом состоянии до момента использования;

- приготовьте заправку для салата на кухне либо на тележке. В большинстве случаев это делается на кухне;

- добавьте заправку к салату непосредственно на «Геридоне» перед сервировкой;

- разложите заправленный салат и украсьте его подушкой из салатных листьев;

- выбирайте высококачественное мясо;

- удалите весь жир и сухожилия перед началом приготовления;
- нарежьте мясо и придайте ему нужную форму для более быстрого приготовления;
- подготовьте маринад и замочите мясо в нем несколько минут в присутствии гостей;
- быстро обжарьте мясо при сильном огне, чтобы сохранить его соки;
- используйте свежие и спелые фрукты без повреждений на кожуре;
- храните готовые фрукты охлаждёнными и под крышкой.

17) Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне

При обслуживании гостей на высшем уровне соблюдаются следующие особенности и формальности:

- обслуживание осуществляется в соответствии с заранее составленной программой (заранее обговариваются расстановка столов, меню, очерёдность подачи блюд и т.п.);
- для обслуживания выделяется отдельный зал;
- в организации банкета принимает участие метрдотель;
- организуется с полным обслуживанием официантами;
- количество официантов может быть увеличено (из расчёта 2 официанта на 6-8 человек);
- подачу блюд осуществляют преимущественно французским методом (в обнос);
- обязательное условие – быстрота подачи блюд, напитков и смены приборов;
- порционирование, транширование (разделка, нарезка) и фламбирование (обливание алкоголем и поджигание) блюд организуется в зале на виду у гостей.

18) Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями

При обслуживании гостей на предприятии питания, в частности на банкетах, используются следующие методы подачи блюд:

- французский;
- английский;
- русский;
- европейский.

Французский метод – подача блюда в обнос, т.е. перекладывание его в тарелку гостя с помощью специальных приборов.

Английский метод – применение для порционирования и перекладывания блюд приставного столика, сервировочного столика или тележки.

Русский метод – расположение оформленных и приготовленных в целом виде блюд на столе в большой посуде, из которой гости кладут порции себе в тарелки.

Европейский метод – особая сервировка столов, при обслуживании холодные закуски приносятся заранее, вторые горячие блюда подаются на подогретых тарелках, накрытых крышками клоше (клош, баранчик).

19) Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс

Информирование гостей производится в том случае, если потребуется помощь с выбором мест, в которые он может пойти. Либо если гость сам поинтересуется о населенном пункте, в котором он сейчас пребывает.

В таком случае достопримечательностях города, или о самых посещаемых местах.

20) Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса

Встреча гостя может быть двух видов: встреча на дальних подступах и встреча на ближних подступах.

Встреча на дальних подступах (трансфер) относится в основном к поездке в автомобиле, когда представитель транспортной или туристической фирмы встречает туриста в аэропорту или на вокзале, а затем доставляет в гостиницу.

В договоре на предоставление трансфера оговаривается, сколько времени должен ждать водитель, если гостя в назначенное время нет. Если это в договоре не оговорено, то водитель ждёт гостя в течение 2 часов.

Встречу на ближних подступах осуществляет швейцар. В функции швейцара входит открытие дверей для посетителей и проверка посетителей и поставок. Также он может оказывать и другие услуги, например, он, может помочь посетителю донести багаж до лифта или машины, вызвать такси.

От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро будут выполнены необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В связи с этим к службе приёма предъявляются следующие требования:

- служба приёма должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приёма (стойки портье);

- стойка портье должна быть чистой, на ней не должно быть беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

– сотрудники службы приёма должны иметь безупречный внешний вид и вести себя соответствующим образом. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Портье должен осознавать, что для него нет более важной работы, чем приём гостей.

Сотрудники службы приёма и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, причёска;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

Регистрация и размещение гостей

После встречи гостя швейцаром, гость подходит к стойке службы приёма и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведёт положительное впечатление. Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчёркивает своё уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платёжеспособности гостя. Если гость забронировал номер, необходимо воспользоваться картой брони, для того чтобы выяснить какой именно номер забронировал гость.

В случае если номер не был заранее забронирован, следует воспользоваться журналом регистрации гостей, чтобы выяснить какой номер можно предложить гостю.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя».

Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платеж.

Заполнив карточку, гость подписывает её, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.

По окончании оформления дежурный по этажу или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж. В номере дежурный по этажу показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы.

21) Информирование гостей о услугах и услугах в гостиничном комплексе

При заселении администратор старается как можно больше рассказать о дополнительных услугах, чтобы в дальнейшем избежать недовольства гостей.

Администратор всегда вежлив и тактичен при общении с гостей. Администратор не должен грубить гостю, так как это оттолкнёт его, и гость не купит не только дополнительную услугу, но и не заселится в отель.

Если гость заинтересован в какой-то конкретной услуги, администратор подробно расскажет именно про данную услугу.

В каждом номере на столе лежит специальная папка гостя, где есть вся необходимая информация о дополнительных услугах (стоимость, продолжительность, место предоставления, способ и время оплаты).

Также гость может позвонить из своего номера администратору и расспросить об интересующей его дополнительной услуге. Если гость желает получить ту или иную дополнительную услугу, ему достаточно проинформировать администратора. Это можно сделать следующими способами:

- при бронировании указать в заявке интересующую гостя услугу;
- при регистрации сказать администратору;
- в любое время подойти к стойке Reception и проинформировать администратора;
- по телефону из своего номера;

22) Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу

Экскурсионная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма. Экскурсионные услуги входят в перечень дополнительных услуг, оказываемых средствами размещения.

Следует отметить, что экскурсионные услуги оказываются большинством гостиничных предприятий, независимо от их категории и репутации.

При ряде гостиниц есть собственные экскурсионные бюро и специализированные отделы.

Итак, экскурсионное предприятие использует в своей работе различные формы обслуживания:

- экскурсия как отдельная услуга: обзорные и тематические экскурсии, пешеходные с использованием различных видов транспорта, производственные экскурсии, экскурсии в музеи, на выставки, в заповедники, в заказники. Отличает экскурсию: наличие темы, квалифицированного руководителя – экскурсовода, экскурсионной группы; показ экскурсионных объектов; движение участников; продолжительность от одного часа до суток;

- экскурсия в составе тура, маршрута выходного дня, которая является составной частью предлагаемого тура;

- организация экскурсий, культурно-зрелищных услуг;

- оказание услуг гидов-экскурсоводов, экскурсоводов, турлидеров, организаторов экскурсий;

- путевая экскурсионная информация. Данная услуга предлагается на длительных внутримаршрутных перевозках. Экскурсовод или турлидер даёт краткую информацию (в виде экскурсионной справки) по экскурсионным объектам, расположенным на пути следования группы.

23) Приём и учёт запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе

- обеспечение минимальными бытовыми условиями;

- побудка к определённому времени;

- предоставление различной информации;

- предоставление аптечки;

- вызов скорой помощи;

- обеспечение корреспонденцией (или интернетом);

- уборка жилых помещений.

24) Приём корреспонденции для гостей и её доставка по адресу

Корреспонденция сортируется сразу же при получении:

- Проставляется дата и время получения. Если есть сообщения для гостей, то фиксируется номер комнаты. Данная информация прописывается в журнале передачи смены и дублируется в письменном виде на стойке дежурному администратору.

- Корреспонденция, адресованная персоналу гостиницы, сортируется по соответствующим боксам в случае, если нельзя передать ее немедленно.

– При получении счетов и актов администратор обязан проверить имя плательщика, имя получателя, даты и тему счета или акта. Все поступающие счета и акты должны быть переданы бухгалтеру в срочном порядке.

– При получении телефонограмм, информация фиксируется и немедленно передается адресату. При получении заказных писем, телеграмм, администратор внимательно читает информацию о получателе и отправителе, подписывает необходимые почтальону бумаги и извещает получателя о пришедшей на его имя корреспонденции.

– В случае прихода посылок или иной корреспонденции для гостей, следует их немедленно об этом проинформировать. Если гостя нет в номере, то посылки остаются на стойке администратора до прихода гостя. Администратор самостоятельно не имеет права вскрывать конверты, адресованные гостям, либо руководству гостиницы.

25) Помощь в получении услуг по бронированию авиа- и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг

Ресепшн – информационный центр гостиницы, где гость может обратиться к сотруднику с любым вопросом, запросом.

Для того чтобы помочь гостю в вызове такси или забронировать авиа или жд билет, администратор имеет документы с необходимой ему информацией, номерами телефонов, либо специальные программы для помощи гостю.

Консьерж гостиницы также принимает участие в помощи. Может бронировать билеты, вызывать такси, купить цветы, если это необходимо.

Заключение

Также в результате пройденной учебной практики произошло ознакомление с большим количеством информации, на которой базируется гостиница ООО «Нова», гостиница «Астория». Гостиничное предприятие является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

В результате прохождения учебной практики, были значительно расширены знания о гостиничном бизнесе и организация проживания гостей.

За время практики были изучены учредительные документы, организационная структура предприятия и технология обслуживания в отеле.

В ходе прохождения учебной практики были решены следующие задачи:

- изучены и отработаны технологии сбора используемой посуды и приборов;
- осуществлен контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания;
- изучена подготовка к обслуживанию и приёму гостей;
- решены ситуации во время встречи гостей в торговом зале ресторана;
- решены ситуации в период приёма и оформления заказа;
- выполнена сервировку стола к завтраку;
- выполнена сервировку стола к обеду;
- выполнена сервировку стола к ужину;
- изучена техника обслуживания при подаче продукции сервис бара;
- ознакомиться с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу;
- прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе;
- прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу;
- помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг.

В заключение можно сказать, что гостиничная индустрия является важной составной частью отрасли гостеприимства, и также одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей. Преимущества линейно-функциональной структуры отеля такие как: четкая система взаимных связей функций и подразделений, ясно выраженная ответственность, быстрая реакция исполнительных подразделений на прямые указания вышестоящих, позволяют

сотрудникам отеля быстро и четко выполнять данную им работу, к тому же с полной ответственностью подходить к работе. Гостиница – это очень сложная для построения и продвижения бизнес-структура, уникальной особенностью которой является то, что она обеспечивает своим клиентам основную часть их повседневной жизнедеятельности на протяжении длительного времени – от одного до нескольких десятков дней. Иными словами – гостиницы и отели на какое-то время заменяют каждому своему постояльцу родной дом.

На сегодняшний день ООО «Нова» занимает достойное место на рынке гостиничных услуг, и может соперничать с крупными фирмами. В этом заслуга трудового коллектива компании, который старается продумывать путешествие клиента вплоть до мелочей, сделать его безопасным и интересным.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт отеля «Астория» [сайт]. – URL: astoriavl.ru (дата обращения: 20.11.2023).
- 2 Постановление от 16.02.2019 «Об утверждении положения классификации гостиниц».
- 3 Собака (Создание гостинице) [сайт]. – URL: <http://www.sobaka.ru/oldmagazine/glavnoe/13009> (дата обращения: 25.11.2023).
- 4 Тебекин А. В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 333 с. – (Бакалавр. Прикладной курс).
- 5 Скобкин С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 197 с.
- 6 Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 336 с.
- 7 Подлесных В.И. Электронный учебник по дисциплине: «Менеджмент». – Текст: электронный / В.И. Подлесных // Подлесных. – Санкт - Петербург, 2017. – URL: http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?dir=1&tutindex=3&index=35&layer=2 (дата обращения 20.11.2023).
- 8 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 9 Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональная практика). – 412 с.

Приложение А

Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

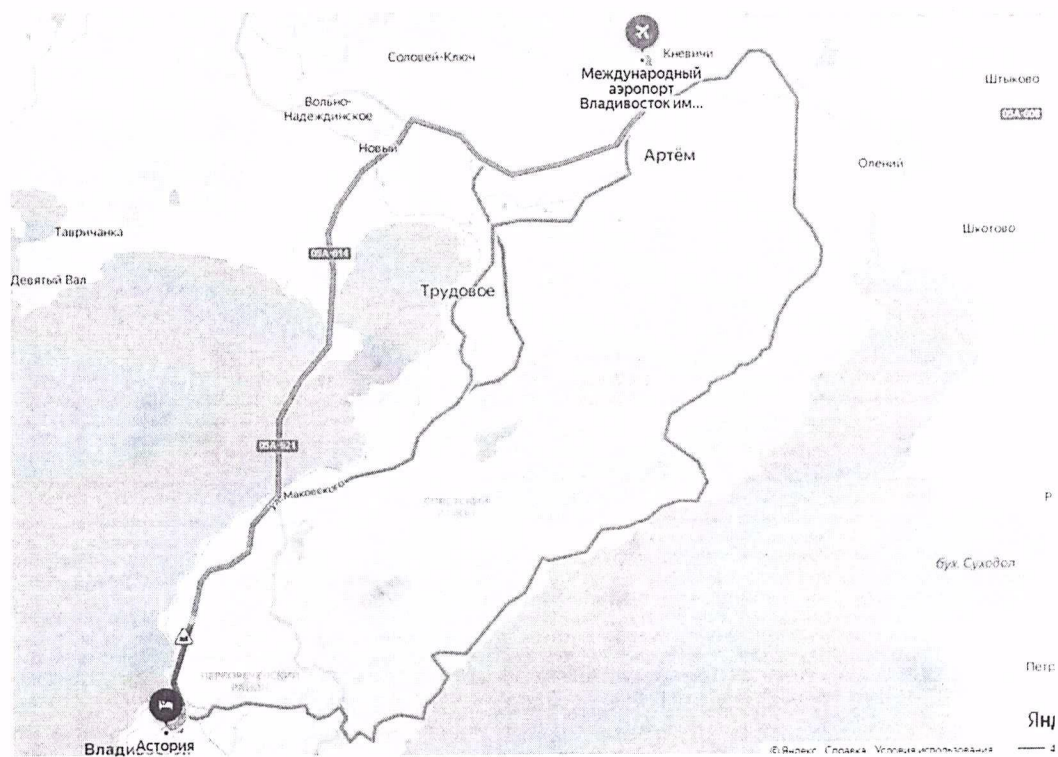


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Нова» гостинице «Астория»

Приложение Б

Организационная структура управления ООО «Нова» гостиницы, «Астория»

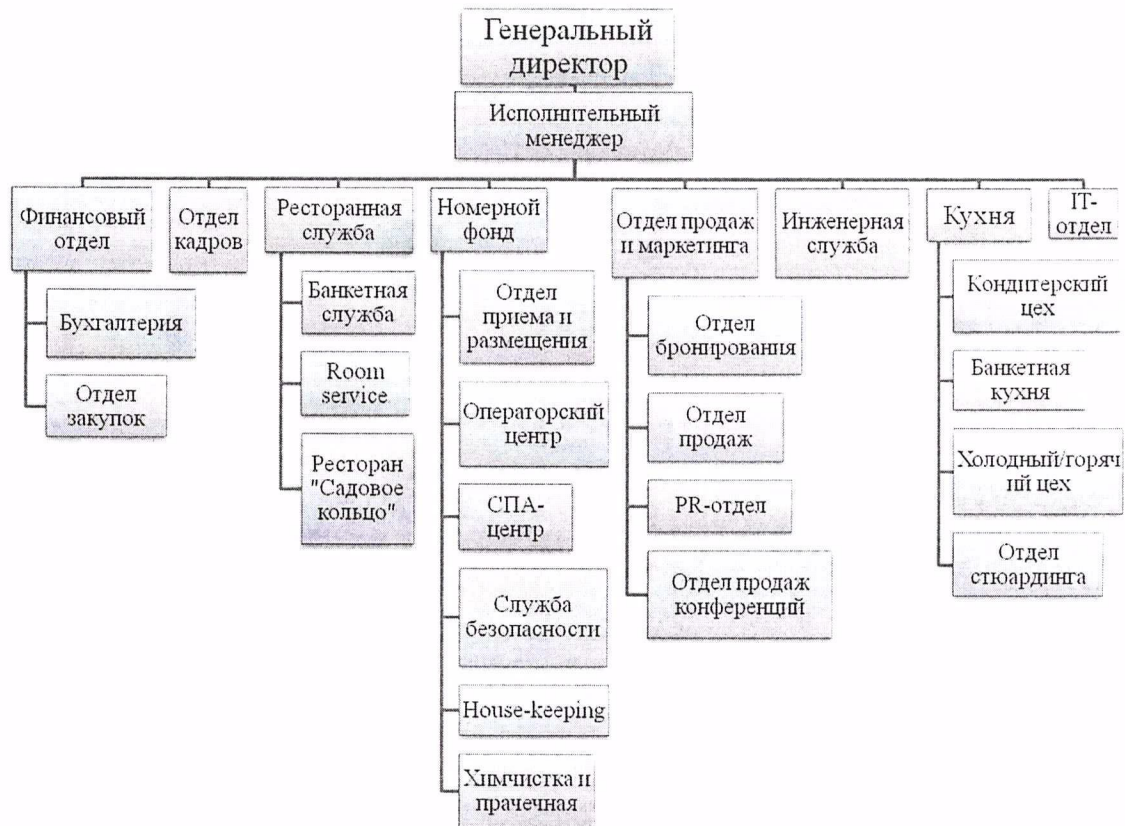


Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Приложение В

Номерной фонд в ООО «Нова», гостинице «Астория»

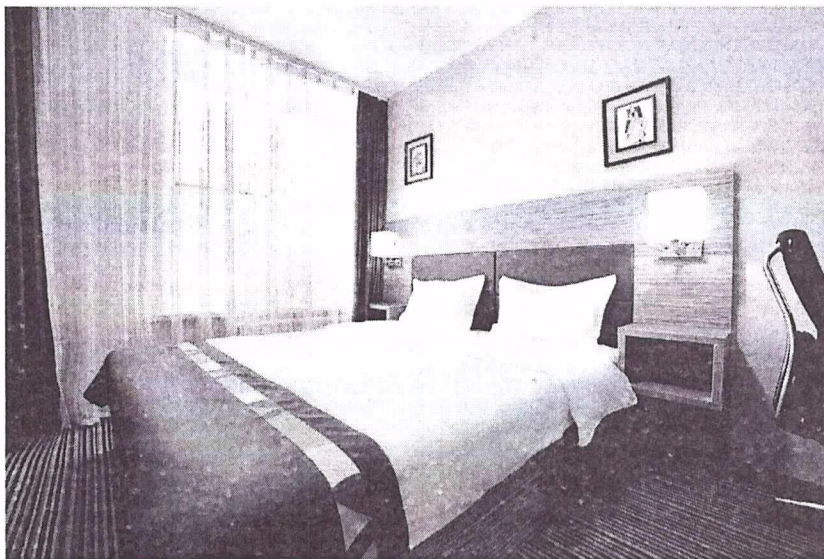


Рисунок В.1– Номер категории «Стандарт Одноместный»

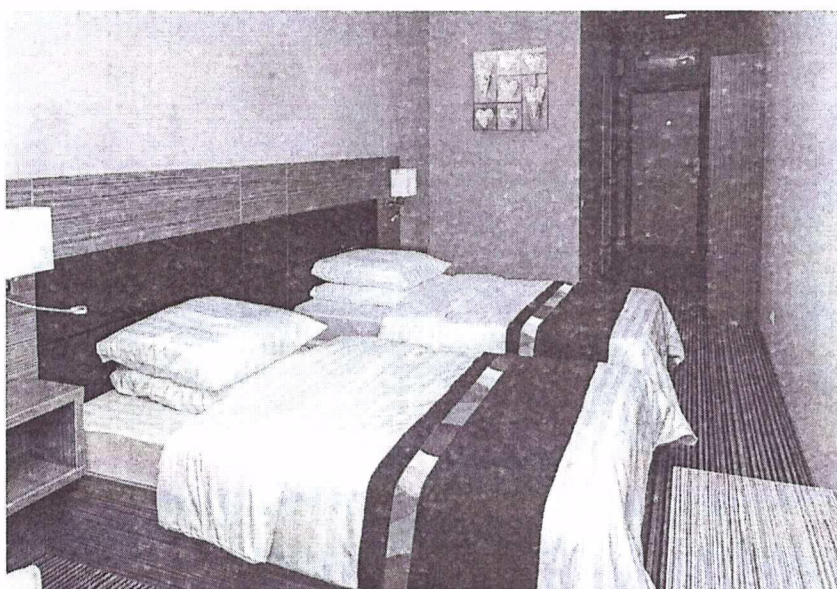


Рисунок В.2– Номер категории «Стандарт Двухместный»



Рисунок В.3– Номер категории «Супериор»

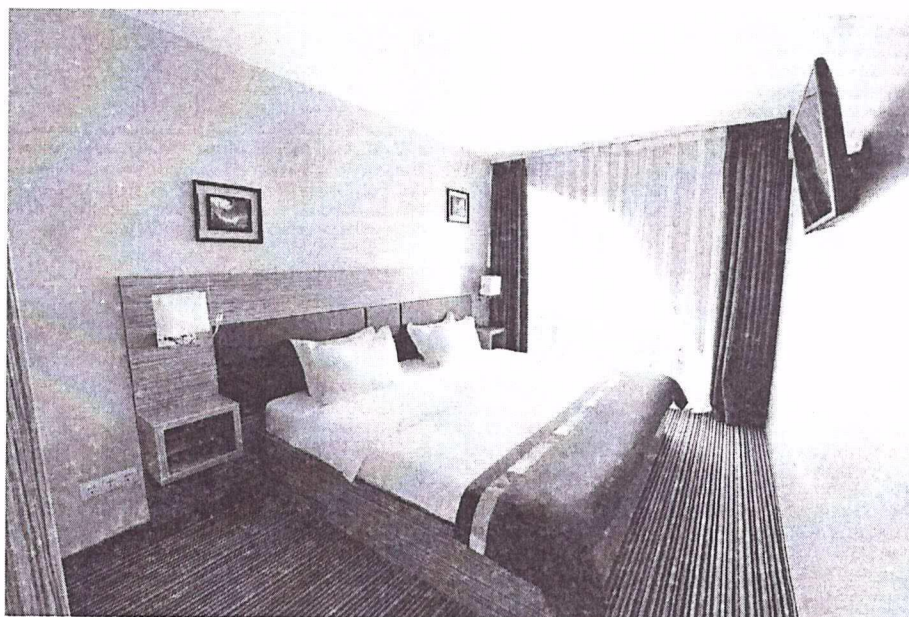


Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Павлова Диана Григорьевна,
обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную
практику в объеме 144 часа с «17» ноября 2023 г. по «14» декабря 2023 г.
в организации

Виды и объем работ в период учебной практики

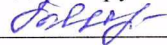
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портье».	1
2	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	6
3	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5
4	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5
5	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5
6	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	6
7	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5
8	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5
9	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	5
10	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5
11	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	6
12	Выполнение сервировки стола к завтраку	5
13	Выполнение сервировки стола к обеду	5
14	Выполнение сервировки стола к ужину	5
15	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5
16	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5
17	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	6
18	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5
19	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5
20	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5
21	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5

22	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	5
23	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	6
24	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5
25	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5
26	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	6
27	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «17» ноября 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» декабря 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Павлова Диана Григорьевна,
обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную
практику в объеме 144 часа с «17» ноября 2023 г. по «14» декабря 2023 г.
в организации ФГБОУ ВО ВВГУ, Академический колледж, по адресу: г. Владивосток, ул.
Гоголя 41

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности
выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	отлично
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания Подготовка к обслуживанию и приему гостей	хорошо
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	отлично
	Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания		отлично

Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	хорошо
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	хорошо
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	хорошо
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			хорошо

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на базовом уровне

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 14 декабря 2023 г.

Оценка за практику хорошо

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

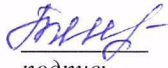
Студент Павлова Диана Григорьевна

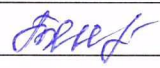
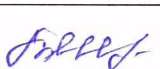
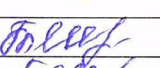
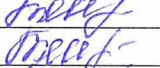
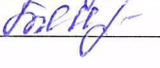
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», АК

Сроки прохождения с «17.11.2023» по «14.12.2023»

Инструктаж на рабочем месте «17» ноября 2023 г.  Тен Ж.А.
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
17.11.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портье».	4	
18.11.2023	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	4	
20.11.2023	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	4	
21.11.2023	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	4	
22.11.2023	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	4	
23.11.2023	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	4	
24.11.2023	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	4	
25.11.2023	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	4	
27.11.2023	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	4	
28.11.2023	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	4	
29.11.2023	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	4	
30.11.2023	Выполнение сервировки стола к завтраку	4	
01.12.2023	Выполнение сервировки стола к обеду	4	
02.12.2023	Выполнение сервировки стола к ужину	4	
04.12.2023	Корректирование сервировки стола в	4	

	соответствии с подачей блюда		
05.12.2023	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	4	<i>Тен Ж.А.</i>
06.12.2023	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	4	<i>Тен Ж.А.</i>
07.12.2023	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	4	<i>Тен Ж.А.</i>
08.12.2023	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	4	<i>Тен Ж.А.</i>
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	4	<i>Тен Ж.А.</i>
09.12.2023	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	4	<i>Тен Ж.А.</i>
	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	4	<i>Тен Ж.А.</i>
11.12.2023	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	4	<i>Тен Ж.А.</i>
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	4	<i>Тен Ж.А.</i>
12.12.2023	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	4	<i>Тен Ж.А.</i>
	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	4	<i>Тен Ж.А.</i>
13.12.2023-14.12.2023	Составление отчета	4	<i>Тен Ж.А.</i>
14.12.2023	Дифференцированный зачет	4	<i>Тен Ж.А.</i>

Руководитель

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Павловой Дианы Григорьевны
группы С-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>средний</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>средний</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>средний</i>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>средний</i>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	<i>средний</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>средний</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>средний</i>
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>средний</i>

ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	<i>среднее</i>
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	<i>среднее</i>
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	<i>среднее</i>
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	<i>среднее</i>
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	<i>среднее</i>
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	<i>среднее</i>
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	<i>среднее</i>

Руководитель практики (от организации) *Тен Ж.А.* Тен Ж.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Павловой Дианы Григорьевны

Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-21-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток,
ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр.адрес

За время прохождения учебной практики студентка проявила низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Ж.А. Тен

(и.о.ф)

«14» декабря 2023 г.