

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

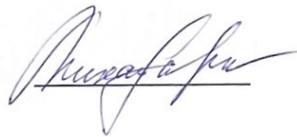
ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания
ПМ. 05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,
должностей служащих (Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

Студент группы
С-ГД-22-1



М.С. Михайдарова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Омега»	5
1.1 История создания и развития ООО «Омега»	5
1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности ООО «Омега»	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделения ООО «Омега»	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Омега»	14
2 Организационно-технические аспекты деятельности ООО «Омега»	15
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Омега»	15
3 Технология продвижения и стимулирования продвижения гостиничного продукта ООО «Омега»	18
4 Система обеспечения безопасности	21
5 Технология формирования профессиональных компетенций	22
6 Индивидуальное задание	29
Заключение	49
Список использованных источников	51
Приложение А. Схема проезда к гостинице ООО «Омега»	54
Приложение Б. Номерной фонд гостиницы ООО «Омега»	55

Введение

Индустрия гостеприимства – межотраслевой комплекс, специализирующейся на обслуживании приезжающих в данную местность людей и включающей совокупность средств размещения, общественного питания, объектов познавательного, развлекательного, делового, оздоровительного и спортивного назначения, а также предприятия по изготовлению туристского снаряжения и сувениров [1].

Началом истории полноценной гостиничной индустрии в России принято считать 1715-ый год, когда была построена первая придорожная гостиница. Благодаря указам Петра I гостиничная сеть в стране развивалась и разрасталась, и к концу века в России насчитывалось уже более 3 тысяч мест пребывания. В основном они располагались на почтовых трактах, при станциях почты: туда съезжались перевозчики корреспонденции, и там же для путников содержались лошади. В крупных городах постоялые и гостинные дворы являлись также местом торговли [2].

Гостиница, отель (от фр. *hôtel*) – средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузла). Гостиницы подразделяются на различные классы в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Дата прохождения учебной практики: 18.11.2024 – 14.12.2024, от учебного заведения ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

Целью «учебной практики» является закрепление теоретических знаний по профессиональному модулю: ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)».

Основные задачи при прохождении учебной практики:

- 1) Изучить и отработать технологию сбора используемой посуды и приборов.
- 2) Рассмотреть организацию и проверку подготовки предприятий, а также подготовку персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
- 3) Изучить подготовку персонала к обслуживанию и приему гостей.
- 4) Изучить то, как выполняется сервировка стола к завтраку, обеду, ужину.
- 5) Ознакомиться с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
- 6) Рассмотреть прием и учет запросов просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе.

7) Ознакомиться с тем, как проводится корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда.

8) Изучить организацию, координацию и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.

9) Ознакомиться с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.

10) Изучить организацию, координацию и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.

В процессе написания отчета учебной практики были использованы: электронные документы, учебная литература по гостиничной индустрии, нормативные и учредительные документы, официальный сайт гостиницы.

1 Общие сведения о деятельности ООО «Омега»

1.1 История создания и развития ООО «Омега»

Отель «GOLDEN HORN BAYVIEW» расположен во Владивостоке (Приложение А), в 800 м от сопки Орлиное Гнездо и недалеко от таких достопримечательностей, как бухта Золотой Рог.

К услугам гостей: комфортабельные номера (Приложение Б) различной категории с панорамными окнами и балконами, которые оснащены качественной мебелью, системой кондиционирования, Smart – TV, терраса с видом на залив «Золотой Рог», бесплатный Wi-Fi, прачечная, гладильная и частная парковка. Вход в номера осуществляется по электронными ключам-картам [3].

Сотрудники круглосуточной стойки регистрации могут предоставить информацию о местных достопримечательностях.

Расстояние до международного аэропорта Владивостока (Кневичи) составляет 38 километров.

Адрес: Приморский кр., г. Владивосток, ул. Уборевича, 10/9.

Телефонгостиницы «GOLDENHORN BAYVIEW»: +79020708080.

Электронная почта: omega-vld@mail.ru.

Схема проезда к гостинице «GOLDEN HORN BAY VIEW» (Приложение А).

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности ООО «Омега»

ООО – это аббревиатура, которая расшифровывается как общество с ограниченной ответственностью. Три буквы ООО определяют нормы, стандарты, которым следует организация при ведении бизнеса. Формат ООО является наиболее распространенным среди малого и среднего предпринимательства.

Учредителем ООО «Омега» является 1 российское учредительное лицо. Частная собственность.

Документы, которые должны быть в каждой гостинице:

- 1) Приказ о назначении директора (для юрлиц).
- 2) Штатное расписание средства размещения.
- 3) Копия свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП).
- 4) Выписка из ЕГРЮЛ (ЕГРИП), информация ОКВЭД (55.1; 55.10; 55.2; 55.20).
- 5) Копия уведомления Роспотребнадзора о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг (ОКВЭД: 55.1; 55.10; 55.2 и 55.20).
- 6) Документы о пожарной безопасности.

- 7) Пожарная декларация/ Акт МЧС / Заключение независимого аудитора (при наличии).
- 8) Договор на установку/обслуживание пожарной техники.
- 9) Документ о назначении ответственного сотрудника за пожарную безопасность.
- 10) Закон РФ от 07.02. 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013).
- 11) Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности».
- 12) Федеральный закон от 24.11.1996 № 132_ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 13) Основные требования к средству размещения категории «Одна звезда».
- 14) Основные требования к средству размещения категории «Две звезды».
- 15) Основные требования к средству размещения категории «Три звезды».
- 16) Основные требования к средству размещения категории «Четыре звезды».
- 17) Основные требования к средству размещения категории «Пять звезд».
- 18) Основные требования к средству размещения категории «Без звезд».
- 19) Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».
- 20) Федеральный закон «О радиационной безопасности» от 09.01.1996 №3-ФЗ (с изменениями на 19 июля 2011 года).

Таким образом, в данной главе представлены учредительные документы гостиницы ООО «Омега», также гостиница имеет такие нормативные документы, которые помогают содержать порядок и осуществлять контроль над чрезвычайными ситуациями, дополнительные нормативные документы, которые могут быть в гостинице.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделения ООО «Омега»

На сегодняшний день в гостинице ООО «Омега» представлена линейная структура управления. Она представляет собой взаимодействие подразделений в ООО «Омега» (Рисунок 1).

Организационная структура гостиницы отражает полномочия и обязанности каждого сотрудника. Высшее звено управления несет ответственность за принятие общих решений по управлению. Каждое подразделение выполняет свои функции, используя специфическую технологию, но все они работают сообща для удовлетворения потребностей клиентов. Организационная структура ООО «Омега» – это линейная структура [4].

Преимущества такой структуры являются:

- структура проста и понятна, что позволяет быстро принимать решения и решать проблемы;

- четкость: каждый сотрудник имеет свои обязанности, что позволяет избежать дублирования работ и необходимости решать конфликты;

Также у структуры есть свои недостатки:

- односторонность: связь между подразделениями происходит только по вертикали, что не позволяет эффективно координировать работу различных подразделений;

- структура ориентирована на сохранение стабильности и порядка, что не позволяет быстро адаптироваться к изменениям внешней среды и принимать решения по внедрению новых технологий.

Схема организационной структуры управления ООО «Омега» представлена на рисунке 1.

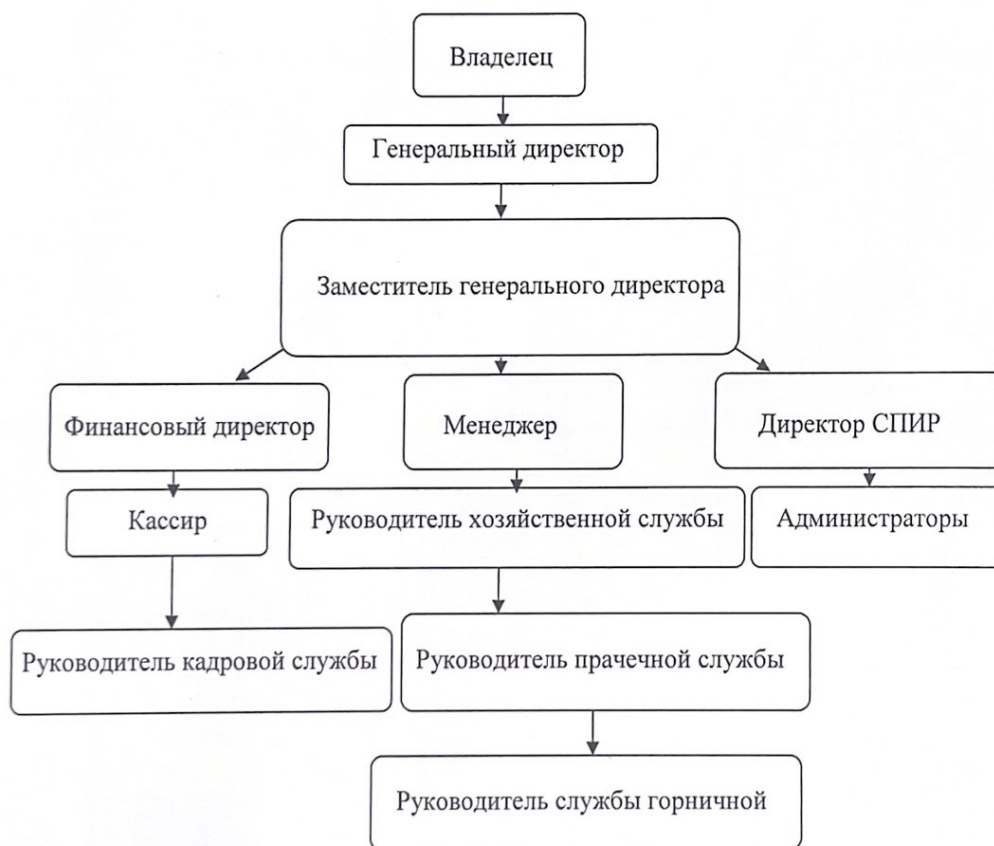


Рисунок 1 – Организационная структура управления ООО «Омега»

В гостинице ООО «Омега» действует линейно-функциональная система управления. Данная организационная структура основана на дифференциации функций управления, раз-

деляющих процессы на отдельные операционные отрезки, а управленческие воздействия по функциям.

Главной задачей организационной структуры гостиницы ООО «Омега» является установление взаимоотношений полномочий, которые связывают высшее руководство с низшими уровнями работников. Эти отношения устанавливаются посредством делегирования, которое означает передачу полномочий и задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение.

Таблица 1 – Состав служб и их функциональные обязанности в гостинице ООО «Омега»:

Служба	Функционал службы
Служба Номерного Фонда	Поддерживает необходимый уровень комфорта и санитарно-гигиеническое состояние номеров и общественных помещений. – ежедневная уборка и обслуживание номерного фонда в соответствии со стандартами отеля; – своевременная замена постельного белья, полотенец и прочих предметов гостиничного инвентаря; – контроль качества уборки и комплектации номеров; – проведение генеральной уборки и сезонного обслуживания номеров; – ведение учета расходных материалов, своевременное пополнение запасов; – взаимодействие с прачечной и химчисткой по вопросам стирки и чистки белья, одежды гостей.
Служба питания	Обслуживает гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы. – организация работы ресторанов, баров, кафе отеля; – разработка и актуализация меню, контроль качества и презентации блюд; – обеспечение высокого уровня обслуживания гостей в ресторанах и барах; – планирование, организация и проведение банкетов, фуршетов, кофе-брейков; – взаимодействие с поставщиками продуктов и напитков, контроль складских запасов; – ведение учета и отчетности по реализации услуг питания.
Служба управления персоналом	Регулирует выплаты зарплат и премиальных выплат, улаживает конфликты. Ведут личные дела всех сотрудников гостиницы, а также: – разработка и реализация кадровой политики отеля; – планирование потребности в персонале, подбор и найм сотрудников; – организация процессов адаптации, обучения и развития персонала; – управление системой мотивации, оценки и продвижения сотрудников; – администрирование трудовых отношений, ведение кадровой документации.
Отдел маркетинга и продаж	Повышение загрузки гостиницы и продаж гостиничных услуг: – разработка и реализация маркетинговой стратегии продвижения отеля; – взаимодействие с туроператорами, турагентствами и корпоративными клиентами; – ценообразование на услуги проживания, питания и другие услуги отеля – управление доходностью и загрузкой гостиницы, анализ конкурентной среды; – организация и проведение рекламных кампаний, PR-мероприятий.

Продолжение таблицы 1

Служба	Функционал службы
Бухгалтерия	<p>Отвечает за выполнение всех финансовых операций отеля, следит за поступлением доходов и контролирует производимые расходы, включая заработную плату, а также:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ведение бухгалтерского и налогового учета в отеле; – начисление заработной платы сотрудникам, расчет и перечисление налогов и взносов; – составление и сдача отчетности в налоговые, статистические и прочие органы; – учет, контроль и анализ финансово-хозяйственной деятельности отеля; – организация расчетов с поставщиками, подрядчиками и прочими контрагентами; – осуществление контроля правильности и целевого использования денежных средств; – управление дебиторской и кредиторской задолженностью; – подготовка управленческой отчетности для руководства отеля; – взаимодействие с банками, аудиторами и другими финансовыми организациями.
Инженерно-техническая служба	<p>Стабильная работа с целью развития и поддержания на современном уровне используемых в организации информационных технологий, для выполнения следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> – техническое обслуживание и ремонт оборудования, инженерных систем отеля; – бесперебойное функционирование систем электроснабжения, водоснабжения, отопления, кондиционирования; – контроль энергоэффективности и рационального использования ресурсов; – организация работы служб безопасности, пожарной охраны, видеонаблюдения; – координация и контроль работ подрядных организаций по обслуживанию зданий и сооружений.
Служба приема и размещения	<p>Встреча и регистрация прибывающих гостей, оформление необходимых документов</p> <ul style="list-style-type: none"> – распределение гостей по номерам в соответствии с их предварительными заявками и пожеланиями – информирование гостей об услугах и правилах проживания в отеле – организация своевременного заезда и выезда гостей, оформление счетов за проживание – прием, хранение и возврат ценностей гостей, переданных на хранение – обработка телефонных звонков, факсов, электронной почты, связанных с бронированием и обслуживанием гостей – координация работы консьержей, предоставляющих информационно-справочные услуги.

Должностные обязанности и их функции работников гостиницы:

1) Генеральный директор – осуществляет контроль за качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом гостиницы, правильным использованием, учетом и распределением жилых номеров и мест, а также соблюдением паспортного режима [5].

Функции:

- организует и обеспечивает эффективную деятельность гостиницы;
- принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом;
- обеспечивает рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление проживающим комплекса услуг;
- принимает меры к укреплению и расширению материально-технической базы гостиницы, повышению уровня ее комфортабельности;
- обеспечивает правильное сочетание экономических, административных методов руководства;
- осуществляет мероприятия по внедрению прогрессивных форм организации обслуживания.

2) Заместитель генерального директора – осуществляет помощь генеральному директору [6].

Принимает меры по обеспечению комплекса квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных условий.

Функции:

- организация работы и обеспечение экономической эффективности деятельности комплекса;
- осуществление контроля за качеством обслуживания гостей в соответствии с классом комплекса;
- принимать меры по обеспечению комплекса квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных;
- управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;
- разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.

3) Директор номерного фонда (менеджер) – он координирует работу сотрудников службы, оценивает их труд, составляет графики работы, отвечает за состояние мебели, оборудования в номерах, общественных и служебных помещениях, заботится об эстетической привлекательности номеров, комфортное по цене пребывания гостей в отеле [7].

Функции:

- распределение производственных заданий, согласно, профессиональных обязанностей;
- организация уборки номеров, помещений общего пользования и служебных помещений, содержание их в чистоте и порядке;
- организация контроля и управления работой систем безопасности в гостинице для обеспечения безопасности гостей и персонала, их имущества;
- планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- подбором персонала способного эффективно выполнять функциональные обязанности в службе;
- взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами.

4) Руководитель хозяйственной службы – обеспечивает подразделения предприятия, учреждения, организации мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда, осуществляет наблюдение за их сохранностью и проведением своевременного ремонта [8].

Функции:

- принимает участие в разработке планов текущих и капитальных ремонтов основных фондов (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и других сооружений), составлении смет хозяйственных расходов;
- организует оформление необходимых документов для заключения договоров на оказание услуг, получение и хранение канцелярских принадлежностей, необходимых хозяйственных материалов, оборудования и инвентаря, обеспечивает ими структурные подразделения, а также ведение учета их расходования и составление установленной отчетности;
- организует проведение ремонта помещений, осуществляет контроль за качеством выполнения ремонтных работ;
- контролирует рациональное расходование материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей;
- выполняет работы по организации табельного учета, рационального питания работников во время обеденных перерывов, составлению графиков отпусков и распорядка рабочего дня;
- принимает меры по внедрению средств связи, вычислительной и организационной техники. Руководит работниками отдела.

5) Руководитель прачечной службы – обязан контролировать поддержание высокого уровня чистоты и гигиены в прачечной [9].

Функции:

- контролирует расход материалов;
- организовывает и проводит инвентаризацию белья и униформы;
- составлять графики выхода на работу персонала прачечной-химчистки, план отпусков на год, учитывая при этом прогнозы по загрузке гостиницы;
- проводить собеседования с претендентами на работу;
- следить за правильностью эксплуатации оборудования сотрудниками прачечной-химчистки;
- контролировать соблюдение технологии обращения с сильно загрязненным и поврежденным бельем.

б) Финансовый директор – «правая рука» собственников бизнеса. Это неотъемлемое руководящее звено, отвечающее за движение денег в компании, постоянное пополнение в виде дивидендов. Для фиксации конкретных прав и обязанностей финансового директора существует типовая образец должностной инструкции. Этот документ служит для руководства компании критерием оценки эффективности работы заведующего финансами [10].

Функции:

- контролировать оплату счетов;
- обеспечивать финансовую устойчивость бизнеса;
- наметить стратегию, которая поможет увеличить стоимость компании;
- налаживать внутренний контроль;
- организовать эффективную деятельность финансово-экономического отдела и бухгалтерии;
- информировать топ – менеджеров и специалистов из других подразделений;
- руководить процессами систем управленческого учета.

7) Администраторы–именно он встречает гостей, передаёт им информацию об отеле и его услугах, знакомит их с номерами, дает ответы на все интересующие вопросы, регистрирует гостей при заезде в гостиницу и выписывает из номеров после выезда [11].

Функции:

- ознакомление гостей с номерами отеля;
- заселение и выселение гостя;
- бронирование номеров;
- встреча посетителей;
- контроль над клиентами в области соблюдения ими правил проживания в номера;
- решение конфликтных ситуаций.

8) Кассир – кассир службы приема и размещения работает в рецепции рядом с портье и обеспечивает операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также возвращает деньги клиентам, которые уезжают из отеля раньше установленного срока [12].

Функции:

- внесение полной суммы счета клиента;
- согласования оплаты счетов кредитными карточками и чеками с бухгалтерией;
- подсчет общей суммы выручки в конце каждой смены;
- нести ответственность за денежную сумму, которая находится в обращении в течение смены;
- сдача по кассовому отчету денег в бухгалтерию;
- ответственность за имущество гостиницы.

9) Директор по СПИР – осуществляет контроль за работой стойки ресепшен [13].

- владеть иностранным языком/языками в соответствии с основной клиентурой;
- поддержка и ведение информационной базы данных службы приема и размещения;
- организация и контроль работы по срочным запросам, обеспечение необходимого уровня связи с коллегами и руководством;
- следить за качеством работы администраторов;
- следить за осуществлением загрузки гостиницы;
- контроль организации хранения ценностей.

10) Руководитель кадровой службы – отвечает за подбор персонала и за грамотное оформление трудовых отношений с соблюдением законодательства, за последующий инструктаж или обучение новичков, за их адаптацию на новом месте, в новом коллективе [14].

Функции руководителя кадровой службы:

- осуществляет научно-методическое обеспечение кадровой работы;
- организует проведение аттестации работников предприятия;
- руководит работой по комплектованию предприятия кадрами рабочих и служащих, требуемых профессий;
- создает здоровые и безопасные условия труда для подчиненных работников;
- контролирует надлежащее оформление установленной документации;
- принимает участие в разработке кадровой политики и кадровой стратегии [15].

11) Руководитель службы горничных – несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и общественных, административно-хозяйственных (служебных, подсобных, технических, складских, бытовых) помещениях [16].

Функции:

- следить за проведением уборки номеров;
- закупать оборудование для уборки;
- проверять чистоту номеров после уборки;
- составлять график работы для горничных.

Таким образом, в гостинице ООО «Омега» представлены все службы, которые выполняют определенную роль на предприятии, также в гостинице представлена линейная структура управления, которая показывает внутреннюю работу гостиницы. Также гостиница ООО «Омега» выполняет ряд важных функций, которые связаны с предоставлением качественных услуг всем, проживающим в гостинице и требующие достаточно обширного количества служб.

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

Основными задачами отеля «GOLDEN HORN BAY VIEW» являются:

- 1) Обеспечить комфортный отдых для гостей отеля.
- 2) Быть полезными для своих гостей.
- 3) Качественно предоставлять свой максимальный набор услуг отдыхающим.
- 4) Предоставить свои роскошные номера.
- 5) Забронировать заранее номера для своих гостей.

Бесплатные услуги гостиницы «GOLDEN HORN BAY VIEW»:

- 1) Побудка ко времени.
- 2) Вызов такси, медицинской скорой помощи.
- 3) Камера хранения.
- 4) Предоставление различной информации.
- 5) Предоставление аптечки.
- 6) Вызов скорой помощи.
- 7) Обеспечение корреспонденцией (или интернетом).

К платным услугам гостиницы «GOLDEN HORN BAY VIEW» относятся:

- 1) Завтрак.
- 2) Услуги прачечной [17].

Таким образом, основные задачи, которые ставит перед собой гостиница ООО «Омега» являются: обеспечить комфортный отдых для гостей отеля, предоставить максимальные возможности для своих гостей, быть полезными для своих гостей, качественно предоставлять свой максимальный набор услуг отдыхающим, радовать своих постояльцев, предоставить свои роскошные номера.

2 Организационно-технические аспекты деятельности ООО «Омега»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Омега»

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания:

- полный пансион (трехразовое питание – завтрак, обед и ужин);
- полупансион (двухразовое питание – завтрак плюс обед или ужин);
- только завтрак (одноразовое питание);
- буфетное обслуживание;
- обслуживание в гостиничных номерах.

Здесь требуется особая подготовка персонала. Официант, работающий в номере, должен знать не только правила сервировки стола, последовательность подачи блюд, технику обслуживания, но и правила поведения в номере. Клиенты гостиниц делают заказы по телефону непосредственно метрдотелю, а также горничным, поддерживающим с метрдотелем постоянную связь. Специфика гостиничного ресторана в отличие от городского в том, что его работа тесно увязана не только с самой ресторанной службой, но и со всеми подразделениями гостиницы.

Пустующий во время обеда и ужина гостиничный ресторан – главная забота для многих менеджеров. И если завтрак можно продать гостю «принудительно», включив его и услугу проживания в один пакет, то для обеда и ужина следует разрабатывать специальные программы. Шведский стол – это ряд обязательных правил, на основе которых в каждом конкретном заведении строится своя система обслуживания. Главный из этих принципов – фиксированная оплата за всю услугу.

Особенность шведского стола в гостинице по сравнению с рестораном в ограничении возможностей кухни и размера зоны обслуживания. Для среднего отеля ресторанный бизнес является сопутствующим, его задача – накормить своих постояльцев, причем по возможности в небольшом помещении, где число посадочных мест невелико по отношению к номерному фонду. В выходные и праздничные дни или даже на более длительные периоды загрузка гостиницы может падать с 90 – 80 процентов до 50 – 30, а в высокий сезон, напротив, достигать до 100 процентов. Именно в этом случае технология шведского стола, рассчитанная на быстрый оборот посетителей, помогает эффективно использовать площадь пищевого комплекса и одновременно снизить затраты на персонал. Время открытия дверей на завтрак зависит от привычек основного контингента гостей заведения. Чем выше категория и оплата,

тем серьезнее требования к отелю в идеале он должен обеспечить как легкий завтрак для ранних пташек, так и поздний, плотный, почти ланч.

Качественное обслуживание клиентов в отеле – это в первую очередь соблюдение стандартов оказания услуг. Но для того, чтобы это выполнить необходима четкая технология обслуживания в гостинице и детальные пошаговые инструкции для персонала. Причем не просто составить документы, но и организовать постоянный контроль и улучшение всего процесса. Все методы обслуживания клиентов в гостинице должны проверяться на практике и, при необходимости, корректироваться.

В понятие обслуживания в отеле входит весь спектр предоставляемых клиентам основных и дополнительных услуг: размещение в номере с возможностью онлайн – бронирования и оплаты заранее, различный сервис от тапочек до завтрака в номер или вызова такси.

Порядок обслуживания гостей в гостинице от момента их прибытия в отель и до окончательного выезда является циклическим: последовательным повторением определенных шагов. Также отдельно нужно учесть определенные услуги для клиента еще до его появления в гостинице.

Такой цикл обслуживания гостя – это унифицированный стандартный набор услуг, которым намерен воспользоваться клиент, с определенной последовательностью и временем предоставления. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, которые нужно выполнять безукоризненно, чтобы получить рост лояльности клиентов, а значит, и повышение прибыли.

В общем случае, обслуживание клиентов в гостинице включает в себя четыре этапа:

1) До прибытия в гостиницу (бронирование номера, предварительная оплата): (Приветствуем гостя).

Добрый день/вечерь/утро. Гостиница ... Администратор... Чем я могу вам помочь? (Уточняем имя гостя).

Как я могу к вам обращаться? (Спрашиваем про бронирование и заселяем).

Марина, скажите пожалуйста, у вас есть бронирование?

2) Прибытие в отель, регистрация и размещение нового постояльца.

«..., добро пожаловать в наш отель, мы очень рады вас видеть. Скажите, пожалуйста, у вас есть бронирование?» Просим паспорт. Спрашиваем, как прошёл перелёт. Отдаём паспорт. Просим подписать регистрационную карту гостя. Отдаём ключ от номера.

3) Обслуживание гостя в процессе проживания.

Предоставляем свои услуги: уборку номера, подсказываем, как пройти куда-то и т.д.

4) Выезд из отеля, включая окончательный расчет. Благодарим гостя за выбор нашего отеля. Спрашиваем про мини-бар. Уточняем стоимость проживания. Выдаём чек. Спрашиваем про такси. Прощаемся с гостем.

Корпоративная культура – это лицо вашей компании. Это совокупность деятельности сотрудников, процессов и рабочей среды для достижения общих целей компании. К ней также относятся способы взаимодействия вашей организации с работниками, клиентами и обществом, а также их восприятие вашей компании.

Главные представители корпоративной культуры – сотрудники компании. К преимуществам грамотной корпоративной культуры относятся активная вовлеченность сотрудников, удовлетворенность работой и глубокое чувство причастности и сплоченности.

Существуют 4 общих типа корпоративной культуры:

- 1) Культура совместной работы.
- 2) Культура творчества.
- 3) Конкурентная культура.
- 4) Культура регулирования.

На предприятии ООО «Омега» присутствует культура совместной работы.

Таким образом, эта глава дает возможность понять, какова процедура обслуживание гостей не только в гостинице ООО «Омега», но и в других гостиницах тоже. А также объясняет, что такое корпоративная культура и почему она так важна.

Услуги питания в гостинице могут быть включены в стоимость проживания, либо быть предоставлены за дополнительную плату. Качество и разнообразие предлагаемых блюд могут существенно повлиять на удовлетворенность гостей и их общее впечатление от пребывания в гостинице.

3 Технология продвижения и стимулирования продвижения гостиничного продукта ООО «Омега»

Маркетинговая деятельность играет важную роль в управленческом обследовании предприятия. После выбора основных стратегических направлений действий предприятия необходимо их конкретизировать через планирование программы маркетинга.

Любая гостиница должна постоянно следить за всеми, реагировать на каждое изменение на рынке: отставание от более удачливых и прозорливых гостиниц грозит недоверием потребителя, что может привести не только к потере кого-то из клиентов, но и к падению общего имиджа гостиничного предприятия, т.е. к утрате существенной части потенциальных и постоянных клиентов.

Целевая аудитория, отеля ООО «Омега» достаточно обширна и включает в себя:

группы туристов, а также самостоятельных путешественников – у этой категории клиентов пользуются спросом как фешенебельные заведения, так и недорогие гостевые дома;

– бизнесменов, совершающих краткосрочные деловые поездки – такие гости предпочитают повышенный комфорт и расширенный сервис;

– командировочных – для них номера обычно заказывают работодатели, выбирая через интернет оптимальные по цене предложения;

– организованные коллективы (спортивные команды, театральные труппы, участники форумов и фестивалей).

Политика продвижения в гостинице ООО «Омега»:

Руководство гостиницы пришло к выводу, что, во-первых, выгоднее пойти навстречу пожеланиям своих клиентов относительно цены, чем удовлетворять все новые запросы относительно ассортимента услуг. Во-вторых, система методов поощрения приобретения услуг гостиницы должна привлечь большее количество потенциальных покупателей, которые, в дальнейшем, вполне могут стать ее постоянными клиентами.

Гостиница «GOLDEN HORN BAY VIEW» ставит перед собой следующие задачи стимулирования сбыта своих товаров и услуг:

- повышение объема продаж;
- увеличение чистой прибыли;
- привлечение клиентов конкурентов;
- привлечение постоянных клиентов.

Стимулирование сбыта.

В гостинице как инструмент стимулирования сбыта применяются скидки. Это один из многочисленных и частых приемов в бизнесе. Так сезонность спроса на услуги гостиницы приводит к необходимости реализации хозяйственных акций, нацеленных на минимизацию

потерь в период слабого сезона и обеспечение максимума дохода в пик сезона. С целью обеспечения стабильной загрузки гостиницы предприятие ежегодно разрабатывает ценовую стратегию, предусматривающую различный уровень цен на различные периоды – сезоны.

Так вoffремя не сезона цена, как правило, ниже средней цены сезона. Кроме того, для поддержания стабильных отношений с договорными туристическими фирмами, поставляющими большие группы иностранных и отечественных туристов, разрабатываются специальные договорные цены, которые на 10-30% ниже стандартных открытых цен. Таким образом, скидки – наиболее популярный маркетинговый инструмент гостиницы.

Реклама гостиницы ООО «Омега»:

- внутренняя реклама;
- наружная реклама;
- внешняя реклама;

Внутренняя реклама – реклама, которая воздействует на гостей, уже прибывших в отель. Она может быть направлена как на потребителей услуг, так и на партнеров отеля.

К внутренней рекламе в гостинице «GOLDEN HORN BAY VIEW» относят:

- визитки;
- буклеты с информацией об отеле и дополнительных услугах, координаты отеля;
- дисконтные карты и карты постоянного посетителя;
- информационные листы, папки в номерах и на ресепшен.

Наружная реклама – предназначена для более легкого нахождения отеля, а также для привлечения потенциальных покупателей.

К наружной рекламе в гостинице относят:

- вывески.

Внешняя реклама – реклама, информирующая всех потенциальных потребителей об услуге вне зависимости от месторасположения покупателя. Основной задачей является выявление интереса к услуге и побуждение желания воспользоваться ей.

К внешней рекламе в гостинице относят:

- сайт отеля;
- реклама в средствах массовой информации (специализированные журналы, газеты);
- баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров;
- буклеты и листовки, распространяющиеся на выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.;
- фирменная продукция;
- дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Таким образом, проведенный анализ политики продвижения гостиницы ООО «Омега» показал, что в целом политика продвижения достаточно грамотно развита, но ее необходимо усовершенствовать с помощью продвижения конференц-залов отеля.

Для повышения конкурентоспособности гостиницы можно:

- расширить спектр услуг отеля;
- повысить качество оказываемых услуг;
- повысить квалификацию персонала, непосредственно связанного с организацией основных и дополнительных услуг, и др.

Для увеличения объема реализации услуг наиболее эффективным является использование двух форм продвижения услуг – рекламы и стимулирования продаж.

Реклама идеально подходит для привлечения внимания и создания интереса у потенциальных покупателей к определенному товару или услуге.

Стимулирование сбыта – это использование многообразных средств стимулирующего воздействия, призванных ускорить или усилить ответную реакцию рынка. В целом стимулирование сбыта (предоставление различного рода льгот и скидок) включает следующие методы:

- ценовое стимулирование;
- реклама на месте продажи;
- формы активного предложения товара;
- стимулирование работников сбытового аппарата.

Немаловажно отслеживать отзывы и комментарии гостей. Предпринимателям необходимо следить за тем, что клиенты говорят об их бизнесе в интернете, поскольку любой негативный отзыв может оттолкнуть от совершения сделки огромное количество потенциальных потребителей [21].

Сайт отеля ООО «Омега» (Приложение А) выглядит лаконично, выполнен в стилистике отеля, удобен в использовании, всю важную информацию можно легко найти. Так же через него возможно легко забронировать любой понравившийся номер.

Таким образом, можно сделать вывод, что «Омега» активно работает над стимулированием продаж гостиничного продукта и развивает различные мероприятия для продвижения своего гостиничного продукта. Так же проведенный анализ политики продвижения гостиницы показал, что в целом политика продвижения достаточно грамотно развита, но ее необходимо усовершенствовать с помощью продвижения конференц-залов.

4 Система обеспечения безопасности

Гостиничное предприятие, в соответствии со ст. 925 ГК РФ, отвечает за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу клиента, а также вследствие недостатков при оказании услуг, и компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя. В каждой гостинице должен быть план мероприятий по обеспечению защиты и безопасности клиентов, который включает такие факторы риска, как: пожар, кража, травма, неожиданное заболевание и др. План должен соответствовать действующим законам и правилам, его выполнение должно систематически контролироваться одним из руководителей гостиницы.

Понятие безопасности включает в себя не только защиту от криминальных посягательств, но, еще в большей степени, создание предупредительных мер обеспечения защиты от пожара, аварийных ситуаций, необоснованного вмешательства в личную и деловую жизнь гостей, злоупотреблений персонала, других факторов дискомфорта. Кроме того, оптимальное решение в сфере безопасности должно способствовать совершенствованию технологии гостиничного обслуживания.

1) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

2) Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

3) ГОСТ 12.1.004-91 «ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования».

4) ГОСТ 12.3.046-91 «ССБТ. Установки пожаротушения автоматические. Общие технические требования».

5) НПБ 21-98 Установки аэрозольного пожаротушения автоматические. Нормы и правила проектирования и применения.

6) НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования.

7) НПБ 104-03 Системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожарах в зданиях и сооружениях.

8) СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений.

9) Постановление Правительства России от 31 марта 2009 г. № 272 «О порядке проведения расчетов по оценке пожарного риска».

10) СП 257.1325800.2020 «Здания гостиниц. Правила проектирования»

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.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Организация служб питания в гостиницах отличаются от независимых предприятий питания, так как гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей. Поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб учитывают удобство и комфортность пользования гостями залами служб питания [22].

Количество ресторанов в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Крупная гостиница в центре города может иметь от трех до пяти заведений общепита, каждое из которых с различной кухней.

Предприятие общественного питания – это имущественный комплекс, используемый юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем для оказания услуг общественного питания, в том числе: изготовления продукции, создания условий для потребления и реализации кулинарной продукции и покупных товаров как на месте изготовления, так и вне его по заказам, а также для оказания разнообразных дополнительных услуг.

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 документам 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 обслуживания в номерах. Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, незави-

симо 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.

Организация служб питания в гостиницах отличаются от независимых предприятий питания, так как в гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей. Поэтому при проектировании гостиничных зданий планировании размещения служб учитываются удобство, комфортность пользования гостями залами служб питания.

Служба питания гостиничного предприятия – это структурное подразделение, которое обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий. В гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей, поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб необходимо учитывать удобство и комфортность пользования гостями залами служб питания.

Служба питания гостиницы обычно объединяет в себе следующие функции:

- 1) Организация работы лобби-бар.
- 2) Организация работы ресторанов (работают 24 часа в сутки).
- 3) Доставка еды в номера (круглосуточно).
- 4) Организация работы банкетной службы.

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требует системного подхода и тщательно продуманной стратегии. Уделите внимание как материальным ресурсам, так и персоналу, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания и удовлетворенности гостей. Это включает в себя предвосхищение потребностей, рутинную проверку и регулярное обучение сотрудников для поддержания стандартов качества.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Служба питания гостиницы обеспечивает обслуживание гостей, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и др. праздничных мероприятий.

Служба питания состоит из кухни, шеф-повара, официантов и метрдотелей, мойщиц посуды, поваров различных цехов, уборщиц зала и кухни, носильщиков грязной посуды, иногда администраторов ресторанный зала, а также отдела обслуживания номеров [23].

Контроль подразумевает выполнение всех должностных обязанностей сотрудников, четкое выполнения функций. Служба осуществляет планирование и контроль обеспечения горячим питанием в соответствии с потребностями и принципами рационального и сбалансированного питания, составными частями которого являются: разработка меню, оптимальная количественная и качественная структура питания, гарантированная 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.

Контроль за текущей деятельностью сотрудников службы питания в гостинице необходим для поддержания высокого уровня качества обслуживания гостей.

Основные шаги и методы, которые помогут организовать этот процесс:

1) Установление стандартов качества. Определение стандартов обслуживания: разработайте ясные и измеримые стандарты для каждого аспекта обслуживания, включая время ожидания, качество пищи, общее отношение к клиентам и т. д.

Создание процедур: разработайте четкие процедуры для всех операций, включая приготовление пищи, обслуживание и уборку.

2) Наблюдение и мониторинг. Непосредственное наблюдение: регулярно проводите инспекции работы сотрудников в реальном времени, чтобы оценить выполнение стандартов.

Тайные покупатели: используйте тайных покупателей для оценки качества обслуживания и выявления недостатков.

3) Обратная связь от гостей. Анкеты и опросы: разработайте анкеты для гостей, чтобы получать обратную связь о качестве обслуживания и качестве пищи.

Анализ отзывов: регулярно анализируйте отзывы гостей на онлайн – платформах и в социальных сетях для выявления проблем и областей для улучшения.

Контроль текущей деятельности сотрудников службы питания требует системного подхода и активного участия менеджмента. Поддерживая высокий уровень качества обслуживания, вы способствуете не только удовлетворенности гостей, но и укреплению репутации гостиницы. Контроль должен быть конструктивным и направленным на постоянное развитие и улучшение работы сотрудников.

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

В гостиничном бизнесе объем спроса трудно предсказуем и отличается 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 отеля).

При расчете 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 отеля на их содержание. В идеальном случае расчеты производятся при тесном сотрудничестве отдела кадров и менеджеров соответствующих служб отеля. Принимаются во внимание:

- число занятых комнат;
- средняя продолжительность пребывания гостей;

Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требует системного подхода и тщательно продуманной стратегии. Уделите внимание как материальным ресурсам, так и персоналу, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания и удовлетворенности гостей. Это включает в себя предвосхищение потребностей, рутинную проверку и регулярное обучение сотрудников для поддержания стандартов качества[24].

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

Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является ключевым аспектом гостиничного бизнеса, направленным на обеспечение комфортного пребывания гостей и поддержку высокого уровня сервиса.

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.

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, посещение музеев, театров, развлекательных центров, клубов, ресторанов;
- предоставление информации о местных достопримечательностях и учреждениях сферы досуга и развлечений;
- информирование гостей о возможности получения дополнительных услуг как всервисных служб 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.

Эффективная организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требует комплексного подхода, оснащения сотрудников необходимыми инструментами и программами, а также постоянного обучения и мотивации. Уделяя внимание всем аспектам работы, вы сможете обеспечить высокий уровень обслуживания гостей, что в свою очередь повлияет на репутацию и успех гостиницы.

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

Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда – это важный процесс, позволяющий поддерживать высокий уровень сервиса и удовлетворенности гостей. Эффективный контроль включает в себя различные методы и подходы.

Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

1) Отдел приема и размещения:

- регистрирует приехавших гостей и распределяет номера;
- ведет электронные карточки гостей;
- проводит платежи за проживание и услуги;
- оформляет документы по проживанию;
- отвечает на вопросы и запросы гостей.

2) Отдел бронирования:

- продажа номеров напрямую и через различные площадки;
- бронирует номера для гостей;
- ведет графики приездов и отъездов.

3) Отдел обслуживания:

- встречают гостей у входа и помогают донести багаж;
- следят за чистотой общественных зон;
- выполняют просьбы и небольшие личные поручения гостей.

4) Отдел эксплуатации номерного фонда:

- поддержка чистоты и должного санитарно–гигиенического уровня номеров и холлов;
- организуют ремонт;
- поддерживающая и генеральная уборка номеров.

5) Отдел безопасности:

- обеспечивает общественный порядок.
- охраняет людей и имущество в отеле;
- гарантирует добросовестность персонала и постояльцев;
- следит за работой видеокамер.

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 [25].

Специфика службы обслуживания заключается в том, что персонал должен обладать максимально возможной информацией как о самом отеле и его службах, так и о местных условиях и достопримечательностях. Служба обслуживания работает 24 часа в сутки и 365 дней в году и должна предоставлять информацию и услуги своим гостям по первому их зову. В обязанности данной службы входит постоянное обновление такой информации, а также предоставление рекламной и оперативной информации.

Организация контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда требует комплексного подхода. Важно не только устанавливать стандарты и проводить проверки, но и поддерживать открытое взаимодействие с персоналом, обеспечивая ему обучение и доступ к ресурсам для повышения качества работы. Эффективный контроль способствует улучшению обслуживания гостей и увеличивает общую репутацию гостиницы.

6 Индивидуальное задание

1) Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов.

В процессе обслуживания официант должен быстро подготавливать стол к подаче очередного блюда, собирая использованную посуду и приборы и заменяя их чистыми. При обслуживании одного гостя официант на подсобном столе или серванте подготавливает тарелку (закусочную или мелкую столовую), кладет на нее нож и вилку так, чтобы нож располагался справа лезвием к тарелке, а вилка слева зубцами вверх и концы приборов скрещивались. Расстояние между ручками ножа и вилки должно быть таким, чтобы официант мог взять тарелку ручником или без него. Взяв чистую тарелку с приборами правой рукой, официант подходит к гостю слева и, получив разрешение, левой рукой берет использованную тарелку с приборами и правой рукой справа ставит чистую. При обслуживании группы гостей вначале производят сбор использованных тарелок и приборов, применяя технические приемы, а затем расстановку на столе чистых тарелок с приборами[26].

Более тяжелые тарелки, в том числе нетрадиционной формы (шестигранник, квадрат и др.), удобно собирать, используя следующий прием (второй способ). Официант располагает ручник на кисти левой руки и правой рукой ставит использованную тарелку с прибором в левую руку таким образом, чтобы вытянутый указательный и средний пальцы упирались в дно тарелки, а большой палец придерживал ее за бортик сверху. С противоположной стороны тарелку придерживают мизинцем и безымянным пальцами, слегка выступающими над тарелкой. Следующую тарелку с прибором ставят на большой палец и придерживают мизинцем и безымянным пальцами. Приборы перекладывают на нижнюю тарелку так, чтобы концы ножей располагались в сторону ладони, а вилки перпендикулярно им, ручками к официанту, третью тарелку ставят на верхнюю.

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

Банкеты в зависимости от формы обслуживания можно разделить на несколько видов: банкет за столом с полным обслуживанием официантами; фуршет; коктейль, банкет-приём со смешанным обслуживанием; банкет-чай. Организация любого банкета включает приём заказа, подготовку к проведению банкета и обслуживание. Чаще всего такие мероприятия называются банкетами.

В процесс подготовки зала к обслуживанию входят: уборка помещения, расстановка столов, накрывание их скатертями, получение посуды и приборов, сервировка столов и личная подготовка официанта к работе.

Уборка вестибюля, торгового и банкетного залов, вспомогательных торговых помещений проводится в утренние и вечерние часы работы объекта ОП. Она может быть как влажной, так и сухой с применением различных пылесосов. После уборки помещения проветривают. Заканчивают уборку за 2 ч до открытия объекта ОП.

Рабочий день официантов начинается также с уборки помещения. Они протирают серванты, ножки столов, стульев, светильники, предметы декоративного убранства залов (рамы картин, ниши и др.). Если столешницы имеют полированные поверхности и их не накрывают скатертями, то используют сервировочные салфетки -- сетки, которые после употребления обязательно протирают. Официанты подготавливают к работе передвижные тележки, подсобные столы, серванты.

Стол размещают в зонах обслуживания, которые должны быть разделены основными и дополнительными проходами. Дополнительные проходы необходимы для распределения потоков потребителей, ширина их устанавливается в пределах от 0,9 до 1,2 м. Ширина проходов определяется расстоянием между спинками стульев, кресел.

Подсобные столы накрывают небольшими скатертями, цветовая гамма которых соответствует стилевому решению интерьера. При подготовке сервантов к работе необходимо тщательно протереть все выдвижные ящики и полки как внутри, так и снаружи и застелить их полотняными салфетками.

Перед сервировкой столов официанты протирают (полируют) посуду и приборы полотенцами, соблюдая при этом определенные правила. Затем подготавливают приборы со специями. Солонки наполняют на 3/4 объема просеянной солью. В помещениях с повышенной влажностью на дно солонки кладут несколько зерен риса, что способствует впитыванию влаги. Перец насыпают в перечницу, заполняя ее на 3/4 объема. Приборы для специй закрывают пластмассовыми пробками со стороны дна.

Сервировка бывает предварительная и дополнительная.

Предварительную сервировку стола выполняют в процессе подготовки зала к обслуживанию. Она включает минимальное число предметов, которые могут быть использованы при последующем выполнении заказа: пирожковые тарелки, фужеры, приборы для специй, столовые приборы (нож, вилка, ложка), салфетки, цветы.

При расстановке тарелок соблюдают следующие правила: борт тарелки должен находиться от края стола на расстоянии 1-2 см; фирменная эмблема, изображенный на тарелке, должен быть обращен к гостю.

После расстановки закусочных тарелок слева, в 10-15 см раскладывают пирожковые тарелки. Вслед за тарелками раскладывают столовые приборы. Справа от закусочной тарелки кладут закусочный нож лезвием к тарелке, рядом с ним несколько правее - нож рыбный,

также лезвием к тарелке. Слева от закуской тарелки рожками вверх кладут закусочную вилку. Концы ручек всех приборов должны лежать на одной прямой линии, параллельно кромке стола, в 1-2 см от нее.

Расставляя фужеры на банкетном столе, официант должен обратить внимание на то, чтобы основание ножки фужера находилось на расстоянии 3-5 см от борта закусочной тарелки.

Закончив сервировку стола хрусталем, раскладывают салфетки индивидуального пользования. Их свертывают в определенную форму и кладут на закусочные тарелки каждому гостю. Подготовка объекта питания к обслуживанию потребителей[26].

3) Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

Стандарты обслуживания могут варьироваться, многое зависит от концепции гостиницы, ее категории и целевой аудитории. Для того чтобы обучить персонал отеля от горничной до менеджера, необходимо разработать для каждого вида деятельности профессиональные стандарты. Суть их заключается в том, что они определяют, каким должно быть обслуживание в каждом подразделении гостиничного комплекса. При этом отступлений от стандартов быть не должно при каких обстоятельствах. Выполнение стандартов гарантирует стабильность качественных показателей: не может быть «плохой или хорошей» смены официантов, портье, горничных», все и всегда работают именно так. Консьерж, водитель, охранник, администратор или официант – каждый из них должен знать, понимать и неукоснительно соблюдать профессиональные стандарты.

Целями организации системы внутреннего контроля на предприятии являются:

- осуществление упорядоченной и эффективной деятельности предприятия;
- обеспечение соблюдения политики руководства каждым работником предприятия;
- обеспечение сохранности имущества предприятия.

Необходимо заметить, что потребность во внедрении внутреннего контроля возникает вслед за ростом организации: деятельность руководителей усложняется, и они просто вынуждены перейти к делегированию полномочий. Организованный внутренний контроль позволяет не только своевременно обнаружить недостатки в деятельности предприятия, но и принять меры по их устранению. Система внутреннего контроля может быть эффективной (или неэффективной) в зависимости от ее способности решать поставленные задачи и обеспечивать защиту организации от принимаемых им рисков.

4) Подготовка к обслуживанию и приему гостей.

Подготовка осуществляется в 4 этапа. Уборка помещения, расстановка столов и стульев, получение столового белья и накрытие столов. Уборка помещения подразделяется на

ежедневную, которая проводится в течение всего рабочего дня, и генеральную, которая проводится 2 раза в месяц.

В торговых помещениях предприятий ресторанного хозяйства ежедневно должна проводиться санитарно-гигиеническая уборка (в утреннее время или в конце рабочего дня). Основную уборку выполняют утром и заканчивают за 1-2 часа до открытия зала предприятия. Уборка торговых помещений сводится к следующим действиям:

- 1) Удаление пыли с мебели, подоконников, оборудования.
- 2) Влажная уборка пола и поверхностей с гигиеническим покрытием.

Поддерживают чистоту на предприятиях питания в торговых помещениях технический персонал. В течение дня уборщики производят только мелкую уборку с помощью ручных щеток и совков.

Способ расстановки мебели зависит от конфигурации зала, расположения окон, колонн, дверей, размещения эстрады, метода и формы обслуживания. При этом следует обязательно выдерживать ширину проходов для удобства потребителей и обслуживающего персонала.

В зависимости от формы столешницы столы размещают в определенной форме. Так, прямоугольные столы большой вместимости (шестиместные) лучше всего размещать вдоль стен зала; квадратные столы размещаются, как правило, в шахматном порядке; круглые столы лучше устанавливать в сочетании с квадратными, что придаст залу торжественный вид.

Если в предприятиях используют серванты, то перед началом работы зала официант получает и подготавливает посуду, приборы, столовое белье. Если в предприятии отсутствуют серванты, то все предметы получают по мере необходимости в процессе обслуживания, а при подготовке зала посуду, белье, приборы получают по количеству обслуживаемых столиков.

Подготовка посуды и приборов к сервировке состоит из тщательной проверки каждого предмета сервировки на предмет качества обработки и отсутствия брака (трещин, выбоин и т.п.). Прежде чем сервировать столы, полученную посуду и приборы следует отполировать полотенцем. Категорически запрещается дуть на посуду и приборы, а также употреблять для полировки использованные салфетки.

Ножи, ложки, вилки берут левой рукой через полотенце, а правой полируют до блеска (лезвие ножа следует держать от себя, вилки – рожками вниз). После подготовки приборы укладывают на поднос, предварительно застеленный салфеткой, в определенной последовательности.

Тарелку (блюдец) берут углом полотенца в левую руку, а правой полируют, используя оставшуюся часть полотенца. При полировке тарелки ее вращают между двумя руками – вначале полируется борт тарелки, а потом – середина верхней и нижней ее части.

Стекло (рюмки, бокалы, фужеры) лучше всего полировать двумя полотенцами (их берут в каждую руку). Одним полотенцем берут стекло за ножку (под чашу), а другим полируют, заправив часть полотенца во внутрь. При этом стекло вращают между обеими руками, не нажимая пальцами. Большой палец правой руки, обернутый полотенцем, должен касаться внутренней части стекла без нажима. При необходимости стекло вначале протирают двумя влажными, а потом – сухими полотенцами.

Все подготовленные предметы сервировки расставляют и раскладывают на подсобном столе или на подносе, застеленном салфеткой, и накрывают чистой салфеткой. Одновременно подготавливают приборы со специями. Солонки наполняют мелкой солью на $\frac{3}{4}$ объема (в открытых солонках поверхность выравнивается, а край – протирается сухим полотенцем), перец насыпают в перечницу, и отверстие в дне закрывают пробкой [27].

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

Для решения ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана рекомендуется:

1) Выслушать гостя. Нужно уточнить, что случилось, и убедиться, что проблема правильно понята.

2) Извиниться перед гостем за создавшуюся ситуацию. Если проблема произошла не по вине ресторана, можно сказать: «Мне очень жаль, что у вас... произошло».

3) Предложить решение проблемы. Если это в пределах полномочий сотрудника, например, заменить некачественный продукт или уточнить у повара, можно сказать: «Сейчас я сообщу администратору/уточню у повара/заменю продукт».

4) Если решение проблемы выходит за пределы полномочий сотрудника, немедленно сообщить администратору.

5) После разрешения проблемы ещё раз извиниться перед гостем. Важно дождаться согласия гостя.

6) Поблагодарить искренне за понимание, за терпение, за ожидание, за то, что гость сообщил о проблеме и теперь есть возможность исправить и улучшить сервис.

Также рекомендуется локализовать конфликт, то есть перенести события, происходящие в зале на глазах у других гостей, в более изолированное помещение, например в комнату администратора.

Все поступившие жалобы, недовольства, возникшие конфликты необходимо регистрировать в журнале учёта инцидентов и сообщать о них непосредственному руководителю[28].

6) Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.

Если ресторан принял заказ, но по независимым от него причинам не может организовать обслуживание в назначенное время, то администрация обязана обеспечить возможность проведения торжества в другом ресторане и сообщить об этом заказчику не позднее 7 дней до назначенного торжества. Заказчик имеет право отказаться от всего заказа не позднее чем за сутки до момента обслуживания. Если не все участники банкета смогут явиться на торжество, то заказчику по его заявлению, сделанному не позднее чем за 4 часа до начала обслуживания, могут быть возвращены деньги в размере стоимости заказа, приходившейся в среднем на долю отсутствующих гостей. При заявлении заказчика об уменьшении численности участников торжества непосредственно перед началом обслуживания ему могут быть возвращены деньги в размере стоимости части заказа на горячие блюда, напитки и кондитерские изделия. Возврат денег осуществляется на основании письменного заявления по расходному кассовому ордеру. Однако в этом случае заказчик обязан возместить ресторану стоимость приготовленной продукции, которая не может быть реализована. Заказчик обязан возместить бой и порчу посуды и приборов, происшедшие по вине участников банкета, на основании действующих преискурантов. При этом следует выписать счет.

7) Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.

Расчет с гостями является завершающим этапом обслуживания. В зависимости от порядка, установленного администрацией предприятия, расчет с гостями может быть произведен после приема заказа и подачи холодных блюд или по окончании обслуживания.

Существуют следующие виды расчета:

- наличными;
- кредитными картами;
- безналичный.

Наличный расчет с потребителями производится по счету на основании выполненного заказа.

Расчет по кредитным картам. Гость, открывая счет в крупном банке, берет кредитную карту соответствующего образца и предъявляет официанту карту к оплате. Официант вводит карту в компьютерную кассу и снимает с нее сумму, указанную в счете.

Безналичный расчет производится с организацией путем заключения договора на обслуживание группы потребителей и оформления заказа-счета.

Перед подачей счета официант должен выяснить у гостя, не будет ли дан дополнительный заказ, и попросить разрешение на подготовку счета для оплаты

Использование в ресторанах компьютерного Pos-терминала, работающего по специальным программам, обеспечивает прием заказа официантом, передачу заказа на кухню и сервис-бар, печатание счета гостю, контроль за работой официантов. Он состоит из кассовых аппаратов и принтеров, которые установлены на кухне, в барах для печатания заказов, вводимых официантом.

В компьютер также введена программа для составления отчета о работе за день. Система Pos -терминал печатает бланк заказа-счета в двух экземплярах, один из которых выдается гостю, а другой – официанту и в конце дня сдается в бухгалтерию. После того как счет напечатан, официант подходит к гостю и рассчитывается с ним по кредитным картам или наличными, закрывает счет. На терминале имеются клавиши для различных видов расчета. Официант сдает вырубку кассиру вместе со счетами [29].

8) Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей.

Если гость выражает недовольство качеством блюда, официант обязан вежливо извиниться, узнать причину и незамедлительно сообщить об этом менеджеру. Менеджер в свою очередь должен сделать все возможное, чтобы разрешить конфликтную ситуацию в пользу гостя. Если это связано с качеством продукта или с нарушением технологии приготовления менеджер обязан принести свои извинения гостю и заменить блюдо и предложить комплимент от заведения в качестве компенсации за нанесенный ущерб. Аналогичные действия предпринимаются в случае с некачественными или неправильно приготовленными напитками.

Если блюдо или напиток было испорчено по вине официанта, менеджер обязан заменить блюдо или напиток, а официант обязан оплатить это блюдо или напиток.

Если нарушена технология приготовления, то ответственность ложится на повара или бармена соответственно, но ни в коем случае не должен страдать гость из-за недобросовестного отношения к работе вышеуказанных лиц и задача менеджера сделать все возможное и невозможное для того, чтобы гость остался довольным.

Если гость говорит официанту, что блюдо невкусное, официант обязан поинтересоваться у гостя, чем именно мы не смогли угодить вкусу гостя, принести свои извинения и предложить заказать какое-нибудь другое блюдо, которое возможно понравится гостю больше.

Если гость просит официанта позвать менеджера, официант должен незамедлительно, ни в коем случае не пытаясь выяснить причину, выполнить просьбу гостя. Менеджер, в свою

очередь, подойдя к гостю, обязан представиться и спросить у гостя, чем он может ему помочь.

Гостя не волнуют проблемы ресторана, менеджера, официанта. Никогда нельзя отказывая в чем-либо гостю ссылаться на проблемы в ресторане. Если у менеджера или официанта неприятности, гость здесь не причем. Конфликтные ситуации в ресторане должны решаться в пользу гостя [30].

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

Обслуживающий персонал должен знать и соблюдать стандарты банкетного обслуживания, принятые заведением. Это обеспечит гигиену, безопасность, согласованность действий сотрудников, а также эффективность подготовки и проведения мероприятия.

Перед началом банкета метрдотель проводит инструктаж среди официантов, которые будут задействованы в обслуживании гостей, знакомит их с банкетным меню и напоминает об особенностях сервировки банкетных столов и способов подачи блюд и напитков. Под руководством метрдотеля проводят следующие подготовительные работы:

- производят установку всевозможного технического оборудования;
- проверку помещения (источники света, занавески и т.д.) и холодильников;
- производят обеспечение уборки столов;
- доводят напитки до необходимой температуры;
- подготавливают к работе серванты и подсобные столы (необходимый запас столовой посуды, белья, подготовка вспомогательных приборов);
- получают из сервизной и бельевой столовую посуду и белье;
- расставляют столы и покрывают их скатертями;
- расставляют стулья;
- оформляют и декорируют столы цветами;
- расставляют приборы для специй;
- сервируют столы посудой, приборами, стеклом;
- салфеткам придают определенную форму и раскладывают их на тарелки;
- при наличии кувертных карточек (для каждого участника банкета с указанием фамилий и инициалов) их расставляют за мелкой столовой тарелкой;
- подготавливают банкетные карты-меню;
- при необходимости подготавливают столик для подарков;
- выполнение других пожеланий заказчика (в соответствии с договором);
- проводят заключительный контроль за всеми накрытыми столами и потом за каждым столом в отдельности.

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

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.

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

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.

Вид сервировки банкетного стола зависит от меню. Необходимо учесть, что стол для почетных 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 прошел без проблем [31].

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 minibar, 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 сто-

лов, 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 подчиненных (сотрудников мини-бара); делает отчеты;

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. Ресторан, работающий по принципу шведского стола, имеет две зоны: в одной выставляется еда, в другой находятся места для гостей. Главный элемент первой зоны – буфетная линия, или линия раздачи, более элегантная и функциональная, чем в обычной столовой, но по сути имеющая такое же предназначение.

11) Выполнение сервировки стола к завтраку.

Для начала накрываем стол чистой отглаженной скатертью или дорожкой.

В 2,5 см от края стола ставим большую плоскую тарелку для завтрака. Если вы едите яичницу, бутерброды, круассаны, блинчики, оладьи и прочую выпечку, то одной тарелки будет достаточно. Если же в меню каша, мюсли или хлопья – поставьте сверху глубокую миску.

Чуть левее и по диагонали ставим хлебную (десертную) тарелку – для хлеба, пирожков, сэндвичей и пр. На нее же выкладываем десертный нож (для джема, масла, шоколадной пасты) – острием к центру.

Далее раскладываем приборы по известному принципу. Справа от тарелки – нож (острием к тарелке), правее ножа – столовая ложка, еще правее – чайная. Слева от тарелки – вилка (зубцами вниз). Десертная ложка лежит наверху, над тарелкой. Тканевые салфетки выкладываем слева от вилки.

Чуть правее и выше тарелки ставим чашку для чая или кофе. Выше и немного левее от не ставим стаканы: с водой, соком, молоком.

В центре стола ставим розетку с вареньем, масленку и сахарницу, а также – блюдце с нарезанными ломтиками лимона. Последними ставятся на стол кофейник с кофе или какао, чай, емкость со сливками и молоком. Также на столе могут присутствовать ваза с фруктами или цветами [32].

12) Выполнение сервировки стола к обеду.

В отличие от завтрака, на обед предполагается от двух до четырех блюд. Соответственно, и сервировка здесь будет более сложной.

Итак, после того, как скатерть накрыта, приступаем к расстановке тарелок, помещая их недалеко от края стола. Вначале ставим плоскую тарелку, на нее – глубокую тарелку для супа.

Далее – приборы: справа, ближе всего к тарелке, кладем нож, правее – суповую ложку. Слева – вилку. Если предполагаются закуски и горячее, кладем две пары вилок и ножей для них соответственно. При этом, ложки и вилку нужно класть вогнутой стороной вниз, а ножи – острием к тарелке.

Возле основной тарелки ставят бокалы для вина и/или воды (сока).

Для полноценного обеда из 4 блюд также персонально сервируют закусочные и столовые тарелки, ставят на стол супницу соусники, солонки, перечницы и бутылочки для масла и винного уксуса.

Тканевую салфетку кладут в сложенном виде на закусочную (основную) тарелку [30].

13) Выполнение сервировки стола к ужину.

Как и при сервировке стола к обеду, первым шагом нужно выбрать чистую выглаженную скатерть. Если это семейный ужин, то отлично подойдет скатерть с интересным узором (она будет смотреться очень по-домашнему). Тарелки для закуски и о нового блюда располагаются одна внутри другой, слева от них – хлебная тарелка. Конечно же, все зависит от количества блюд, но классическая подача именно такая. Слева выкладывают две или три вилки, а справа – ножи. Во время приема пищи используют сначала внешние приборы. Ножи кладутся острой частью лезвия к тарелке, а вилки – зубчиками кверху. Перед приборами ставят рюмки, фужеры, бокалы.

Важная деталь, на которую стоит обратить особое внимание во время сервировки стола к ужину – место, отведенное ложке для супа. Она кладется над основной тарелкой. Непременным атрибутом сервировки стола является салфетка. Без салфетки невозможно соблюсти чистоту за столом, более того, она исполняет не только функциональную роль, но и декоративную. Допускаются полотняные и бумажные салфетки, они выкладываются на та-

релку или рядом с тарелкой. Непременным украшением праздничного стола являются цветы. Это могут быть и самодельные композиции из живых растений, и декоративные цветы. Они помогают усилить тематическую направленность сервировки, придать ей оттенок торжественности или нежной романтичности.

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 неперегружен. 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 подвинуть его, поставив перед посетителем. Использование сервировочной тарелки. Сервировочная тарелка представляет собой обеденную тарелку, накрытую сложенной салфеткой. Ее используют для переноса всех маленьких предметов на стол или со стола при обслуживании посетителей – приборов, солонки и т.д.

Сервировочные тарелки должны быть всегда под рукой. Ни в коем случае недопустимо, чтобы официант нес приборы в руках. Сервировочную тарелку принято носить на ладони левой руки, а правой рукой берут приборы с тарелки и размещают их на столе [33].

15) Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара.

Некоторые аспекты владения техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара:

1) Приём и оформление заказа. Официант записывает заказ на бланке счетов или в блокнот.

2) Техника переноса подноса. В подсобных помещениях поднос держат на уровне плеча, в торговом зале – на уровне согнутого локтя, очень тяжёлый – на уровне груди.

3) Подача напитка на выбор из двух бутылок. Предлагая напитки, официант держит левой рукой две бутылки за горлышки, ручник располагается на руке или в ладони левой руки, ручник – на безымянном пальце.

4) Розлив красного вина. При розливе красного вина на бутылку надевают салфетку, сложенную воротничком, чтобы при дальнейшем розливе вина капли не падали на стол.

5) Бесшумное откупоривание шампанского. Для этого бутылку держат левой рукой за горлышко через салфетку, правой откручивают проволоку «уздечку», левой рукой удерживают пробку. Затем берут бутылку в правую руку под наклоном и левой рукой осторожно извлекают пробку.

Также официант должен уметь ставить посуду и раскладывать столовые приборы перед гостем без шума, плавными движениями и в определенном порядке.

16) Владения техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver-service; банкетный сервис; шведский стол; gueridonService.

Silverservice. Пища подается к столу официантами на больших блюдах, и официант кладет порцию на тарелку гостя с этого блюда, т. е. слева от гостя, тарелки расставляются справа от гостя. Кстати, этот тип ресторанного сервиса в США и Германии называют русским, хотя во Франции его считают французским. Французский метод предусматривает подачу блюда в обнос, т.е. перекалывание его в тарелку гостя. Этот метод используется в работе официантов, обладающих высокой техникой обслуживания. Техника работы официанта заключается в следующем. При подаче холодных блюд закуска официант кладет на ладонь левой руки сложенный ручник, на который ставит блюдо вместе с прибором для раскладки, подходит к гостю слева и, слегка наклонившись к нему, опускает левую руку с блюдом под небольшим углом таким образом, чтобы край блюда находился над краем тарелки. Банкетный сервис. Как правило, за 30-40 минут до начала мероприятия можно нарезать хлеб и выкладывать хлебобулочные изделия [34].

Перед подачей нужно продумать, какие соусы вам поставить на стол: горчица, хрен, оливковое масло и прочее, в зависимости от меню. После этого нужно начать выносить и расставлять на стол закуски, если нужно, необходимые напитки. Расставлять закуски следует равномерно, например стол на 40 персон, нужно 5 рыбных блюд и 8 салатов. Следовательно, необходимо на 8 человек и рассчитывать рыбную тарелку, а салат поставить один на 5 персон, при этом не забыть расставить их в шахматном порядке, если стол довольно широкий. Buffet (шведский стол) – клиент сам себе кладет пищу на тарелку. При этом возможны варианты: еда расположена на больших подносах или в подогреваемых поддонах; повар трезует клиента кусок мяса; клиенты стоят в очереди к прилавку, за которым стоит повар, ит. д. Gueridon service – высший вид ресторанного сервиса, когда блюдо готовится официантом на тележке

около столика гостей. Правда, обычно это только заключительное обжаривание в пламени спирта. Официант должен уметь объяснить, что он делает, если клиент заинтересуется.

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

Тренинг в ресторанном бизнесе связан с активным социально-психологическим обучением, направленным на формирование навыков клиентоориентированных продаж и презентации меню, что отражает безупречное обслуживание. Персонал должен владеть навыками презентации меню в целях максимального информирования о всех новинках целевого сегмента предприятия питания.

Тренинг дает рестораторам возможность усилить мотивацию официантов, барменов, администраторов, менеджеров и диагностировать проблемные зоны подразделений или всего предприятия. Участники же получают шанс увидеть свою модель поведения со стороны, поэкспериментировать с ней, расширить поведенческий репертуар, что непременно позитивно скажется на их профессионализме. На тренингах они узнают, как эффективнее вступать в контакт с гостем, правильно задавать вопросы, чтобы выяснить его гастрономические или алкогольные предпочтения, рассказать о предложениях ресторана, в том числе не относящихся к данному визиту (например, о завтраках, бизнес-ланчах, вечеринках). Работники учатся отвечать на вопросы о меню, винной или коктейльной картах, по алкогольному листу, «держат» возражения посетителя, а также завершать контакт с ним так, чтобы он еще раз захотел посетить данный ресторан [35].

От обслуживающего персонала требуется умение дать посетителю представление о том, чем одно блюдо в меню лучше другого, что связано не только с входящими в него ингредиентами, но и преимуществами, а также уметь ответить на любой вопрос гостя грамотно, понятно и побудительно к заказу.

Если в ресторане не проводить тренинги презентации меню, то официанты не будут знать, что отвечать на вопросы гостей, а потому станут выдавать им не совсем верную (или совсем неверную) информацию. Подобное упущение очень часто лежит в основе явления, называемого «синдромом одной сделки», т.е. клиент, получив от обслуживающего персонала не соответствующие действительности рекомендации относительно того или иного блюда, скорее всего для заведения окажется потерянным навсегда.

В основу тренинга персонала положено стремление к улучшению обслуживания посетителей. Менеджеры, официанты, бармены, администраторы, работающие на одном предприятии и прямо или косвенно занятые в процессе продаж, не всегда владеют едиными стандартами начала разговора, представления ресторана (меню, винной карты), нередко игнорируют этапы установления контактов с гостями, недостаточно управляют беседой, предпочи-

тая отдавать инициативу клиенту. Результатом тренинга становится приобретение мотивации персоналом и качественно новые поведенческие модели.

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) [36].

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

- обслуживание осуществляется в соответствии с заранее составленной программой (заранее обговариваются расстановка столов, меню, очередность подачи блюд и т.п.);
- для обслуживания выделяется отдельный зал;
- в организации банкета принимает участие метродотель;
- организуется с полным обслуживанием официантами;
- количество официантов может быть увеличено (из расчета 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.

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

Информировать гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс, обязанности сотрудники отеля. Они должны предоставить информацию о достопримечательностях, магазинах, ресторанах и других интересных местах, находящихся вблизи отеля. Также они могут рассказать о транспортных средствах, которые можно использовать для перемещения по населенному пункту, и дать советы о том, как добраться до различных мест [37].

Кроме того, информация о населенном пункте может быть представлена на сайте отеля или в брошюрах, которые выдаются гостям при регистрации. Важно, чтобы гости чувствовали себя комфортно и уверенно в неизвестном им городе или деревне, поэтому информация о населенном пункте должна быть доступной и обширной.

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 ждет 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 приема предъявляются следующие требования:

– служба приема 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 приема (стойки портье);

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

– сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и вести себя соответствующим образом. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать. Порттье должен осознавать, что для него нет более важной работы, чем прием гостей [38].

Сотрудники службы приема 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, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

Регистрация и размещение гостей

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

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платежеспособности 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.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, 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 службах и услугах в гостиничном комплексе.

Обязанность информировать гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе лежит на персонале гостиницы. Это может быть администратор на ресепшене, официанты в ресторане, сотрудники отдела обслуживания номеров и другие сотрудники, которые имеют контакт с гостями.

Информация о службах и услугах гостиничного комплекса должна быть доступна в печатном виде в номерах или в общественных зонах гостиницы. Также персонал должен быть готов ответить на все вопросы гостей и дать подробную информацию о предоставляемых услугах.

Кроме того, существуют специальные информационные стенды или буклеты на ресепшене, где представлена полная информация о всех услугах и развлечениях, предлагаемых гостиницей. Также персонал может регулярно проводить организованные туры по гостинице, на которых туристам предоставляется информация о каждом отделе и услугах.

Важно, чтобы все сотрудники гостиницы были хорошо обучены и информированы о всех предоставляемых услугах, чтобы предоставлять гостям максимально полную и точную информацию.

22) Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.

Ознакомительные экскурсии по гостиничному комплексу должны проводить лица, знакомые с особенностями работы отеля и обладающие достаточным уровнем профессионализма. Обычно это сотрудники отдела маркетинга или PR, либо специалисты по работе с клиентами.

Их обязанности включают в себя:

- 1) Проведение обзорной экскурсии по территории отеля, знакомство с основными элементами инфраструктуры.
- 2) Рассказ о предлагаемых услугах и возможностях для гостей: рестораны, спа-центры, спортивные зоны и т.д.
- 3) Ответ на вопросы участников экскурсии и предоставление дополнительной информации.
- 4) Поддержание вежливости и дружелюбного отношения к посетителям, создание приятной атмосферы.

Кроме того, важно, чтобы проводниками были сотрудники отеля, которые являются хорошими рассказчиками и обладают обширными знаниями о месте и его истории. Возмож-

но, имеет смысл провести специальное обучение для сотрудников, чтобы они смогли наиболее качественно и интересно провести экскурсию.

23) Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе.

Обычно приемом и учетом запросов и просьб гостей в гостиничном комплексе занимается отдел ресепшн или консьерж-служба. Сотрудники этих отделов должны быть дружелюбными, внимательными и гостеприимными, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания гостей.

Формируется исходя из перечня предоставляемых в ней услуг. На каждом предприятии ведется строго регламентированный документооборот. Каждый поступающий запрос формулируется письменно, обрабатывается на месте должностным лицом и передается в соответствующее подразделение гостиницы. Также наряду с этим ведется кассовая отчетность. Каждый запрос гостя на определенную услугу фиксируется сразу для системности обработки данных и своевременного выполнения качественного запроса.

Сотрудники отдела ресепшн или консьерж-службы должны быть обучены принимать и учитывать запросы и просьбы гостей, быть грамотными в общении и оперативно реагировать на любые возникающие ситуации.

24) Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу.

Вся корреспонденция, которая приходит в отель, должна быть доставлена гостю в максимально короткий срок (10-15 мин.). На стойке приема и размещения принимается только корреспонденция для гостей. Письма и журналы для работников отеля принимаются службой безопасности на служебном входе. Если гостю приходит посылка, ее сначала проверяет служба безопасности. Потом она передается на стойку приема и размещения. Администраторы службы приема и размещения находят в компьютерной системе кому адресовано то или иное письмо, факс или сообщение. Письма, факсы и сообщения запечатанные, если это нужно в фирменные конверты отеля, передаются посыльному, который доставляет их в номер гостя. Если номер гостя пуст, конверт просовывается под дверь [39].

В случае если письмо, факс, сообщение пришло для гостя, который еще не заехал в гостиницу, в системе ставится примечание, что для него есть письмо, факс, сообщение, а также эта информация передается при передаче смены. По приезду гостя всю корреспонденцию на свое имя он может получить на стойке приема и размещения во время поселения. Вся корреспонденция, которая не была передана гостям, хранится в отеле минимум 3 месяца.

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.

Ресепши – 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 [40].

Эффективное предоставление услуг по бронированию и информации о досуге, транспорте и медицинских учреждениях требует продуманного подхода и наличия квалифицированного персонала. Обеспечивая высокий уровень обслуживания, вы увеличите удовлетворенность гостей и укрепите репутацию гостиницы.

Заключение

В ходе прохождения учебной практики была изучена цель, которая подразумевала собой – закрепление полученных теоретических знаний и формирование более подробного представления о будущей специальности по модулям ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и ПМ.05 «Освоение одной или нескольких рабочих, должностей служащих (Портъе)»

Очевидно, что от эффективности управления финансовыми ресурсами и предприятием целиком зависит результат деятельности предприятия. Если дела на предприятии идут самотеком, а стиль управления в новых рыночных условиях не меняется, то борьба за выживание становится непрерывной, также в результате прохождения практики реализованы управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания на предприятии.

В результате прохождения учебной практики, были выполнены следующие задачи:

- 1) Изучена и отработана технология сбора используемой посуды и приборов.
- 2) Рассмотрена организация проверки подготовки предприятий, а также подготовка персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
- 3) Изучена подготовка персонала к обслуживанию и приему гостей.
- 4) Изучена сервировка стола к завтраку, обеду, ужину.
- 5) Было проведено ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
- 6) Рассмотрен прием и учет запросов просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе.
- 7) Было проведено ознакомление с тем, как проводится корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда.
- 8) Изучена организация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
- 9) Было проведено ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.
- 10) Изучена организация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.

Также в результате пройденной практики произошло ознакомление с большим количеством информации, на которой базируется гостиница ООО «Омега» получение целостного представления о работе предприятия и закреплены полученные в процессе

обучения знания. Гостиничное предприятие является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Таким образом, гостиничную индустрию можно назвать одной из важнейших частей обширного рынка услуг, ведь она представляет собой быстрорастущую и высокодоходную индустрию, способную влиять на формирование условий устойчивого социально-экономического роста мирового и национального хозяйства. Гостиничная индустрия является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Список использованных источников

- 1 Что такое предприятие индустрии? [сайт]. – URL:<https://buklib.net/books/23273/> (дата обращения: 18.11.2024).
- 2 Развитие гостеприимства в России[сайт].– URL: <https://www.hotelsofi.ru/articles/> (дата обращения: 18.11.2024).
- 3 Сайт гостиницы ООО «Омега» [сайт]. – URL: <https://golden-horn.ru/>(дата обращения: 18.11.2024).
- 4 Организационная структура и взаимодействие подразделения <https://studfile.net/preview/9959311/page:5/> (дата обращения: 18.11.2024).
- 5 Генеральный директор гостиницы и его функции [сайт].– URL:<https://www.rabotagrad.ru/information/164/324>(дата обращения: 19.11.2024).
- 6 Зам.генерального директора и его функции[сайт].URL: <https://vladivostok.hh.ru/vacancy/33811318>(дата обращения: 20.11.2024).
- 7 Директор номерного фонда[сайт].URL: <http://tourfaq.net/hotel-business>(дата обращения: 20.11.2024).
- 8 Руководитель хозяйственной службы и его функции[сайт]. – URL:<http://www.aup.ru/docs/di/087.htm>(дата обращения: 22.11.2024).
- 9 Руководитель прачечной и его функции[сайт].URL:<https://studme.org/65807/turizm>(дата обращения: 24.11.2024).
- 10 Финансовый директор и его функции[сайт].– URL:<https://finacademy.net/materials>(дата обращения: 25.11.2024).
- 11 Администратор и его функции[сайт].–URL:<https://bnovo.ru/blog/responsibilities-of-the-hotel-administrator>(дата обращения: 25.11.2024).
- 12 Кассир и его функции[сайт].–URL:<http://tourfaq.net/hotel-business/dezhurnyj-administrator>(дата обращения: 27.11.2024).
- 13 Директор СПИР и его функции[сайт].– URL:<https://studfile.net/preview/5591975/page:4/>(дата обращения: 27.11.2024).
- 14 Руководитель кадровой службы[сайт].–URL:<https://nadpo.ru/academy/blog/kto-takoy-nachalnik-otdela-kadrov/>(дата обращения: 27.11.2024).
- 15 Функции руководителя кадровой[сайт]. – URL:<https://www.kausgroup.ru/knowledge/duty/category/heads/material/433/>(дата обращения: 28.11.2024).
- 16 Руководитель службы горничных[сайт].–URL:<https://sport.bobrodobro.ru/25841>(дата обращения: 29.11.2024).

- 17 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия [сайт]. – URL: <https://starsea-hotel.ru/services/> (дата обращения: 29.11.2024).
- 18 Технологический цикл обслуживания клиента гостиницы [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/9308533/page:13> (дата обращения: 01.12.2024).
- 19 Процесс бронирования номерного фонда гостиницы [сайт]. – URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/2017035393> (дата обращения: 01.12.2024).
- 20 Аннуляция гарантированного и не гарантированного бронирования [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/annulyaciya_bronirov (дата обращения: 02.12.2024).
- 21 Продвижение и стимулирование гостиничного продукта [сайт]. – URL: <https://studwood.net/1024847/turizm/> (дата обращения: 04.12.2024).
- 22 Планирование потребностей службы бронирования и продаж материальных ресурсов и персонале [сайт]. – URL: <https://sdalna5.com/work/> (дата обращения: 04.12.2024).
- 23 Служба питания гостиницы [сайт]. – URL: <https://works.doklad.ru/view/> (дата обращения: 05.12.2024).
- 24 Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей <https://studbooks.net/> (дата обращения: 06.12.2024).
- 25 Сотрудники службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [сайт]. – URL: <https://kontur.ru/hotel/spravka> (дата обращения: 08.12.2024).
- 26 Общие требования к персоналу, оказывающему услуги общественного питания [сайт]. – URL: <https://fbuz27.ru/en/obshie-trebvaniya> (дата обращения: 09.12.2024).
- 27 Подготовка к обслуживанию потребителей [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5437375/page:8/> (дата обращения: 09.12.2024).
- 28 Конфликты в ресторане [сайт]. – URL: <https://pleade.ru/edu/konflvrestoran.shtml> (дата обращения: 10.12.2024).
- 29 Прием и оформление заказа [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/4237576/> (дата обращения: 07.12.2024).
- 30 Подготовка и организация банкетных мероприятий в гостинице [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/1541625/marketing/podgotovke> (дата обращения: 10.12.2024).
- 31 Организация питания в гостинице [сайт]. – URL: <https://www.fantalis.ru/articles> (дата обращения: 11.12.2024).
- 31 Завтрак. Обед. Ужин. Правила изысканной сервировки [сайт]. – URL: <https://vazaro.com/forcustomers/articles/733/> (дата обращения: 12.12.2024).
- 32 Выполнение сервировки стола к завтраку [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/1475725/> (дата обращения: 12.12.2024).

33 Рекомендации по организации тренингов в ресторанной практике [сайт]. – URL: <https://studref.com/606257/menedzhment> (дата обращения: 13.12.2024).

34 Владения техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями [сайт]. – URL: <https://multiurok.ru/index.php> (дата обращения: 13.12.2024).

35 Технология проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей [сайт]. – URL: <https://studwood.net/848531/> (дата обращения: 13.12.2024).

36 Технология проведения тренингов по подаче блюд разными стилями [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/2_8088 (дата обращения: 13.12.2024).

37 Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс [сайт]. – URL: <https://p67.доп.рф/module/514> (дата обращения: 14.12.2024).

38 Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса [сайт]. – URL: https://studbooks.net/714491/turizm/vstrecha_gostey_gostinitse (дата обращения: 14.12.2024).

39 Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/737694/turizm/pochta> (дата обращения: 14.12.2024).

40 Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов и тд. [сайт]. – URL: <https://corp.sitravel.ru/> (дата обращения: 14.12.2024).

Приложение А

Схема проезда к гостинице ООО «Омега»

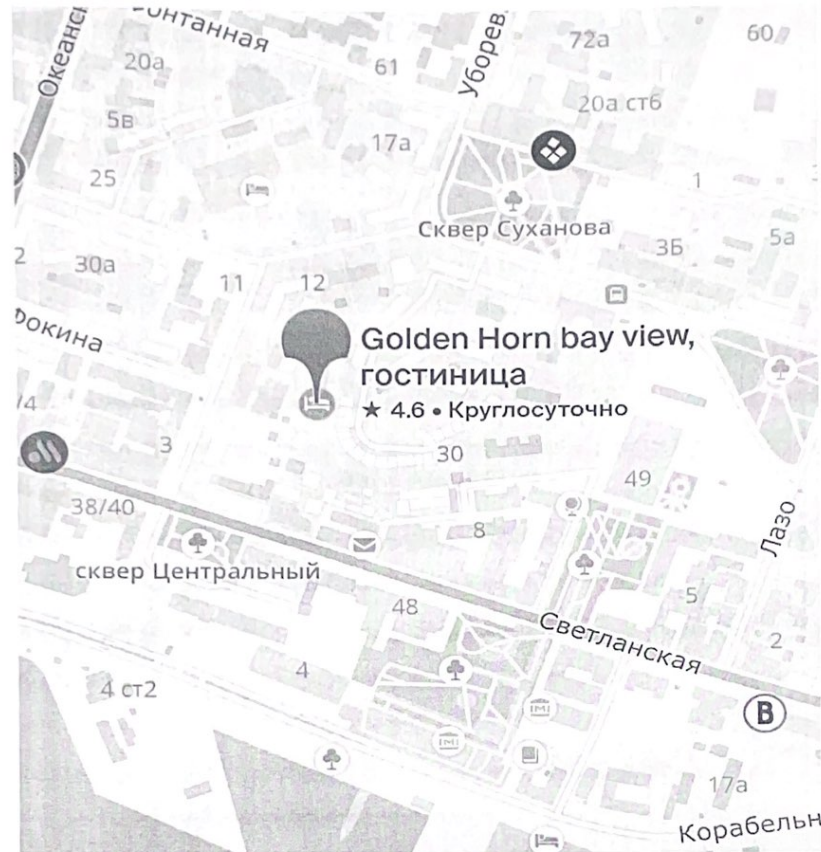


Рисунок А.1 – Схема проезда к гостинице ООО «Омега»

Приложение Б

Номерной фонд гостиницы ООО «Омега», г. Владивосток

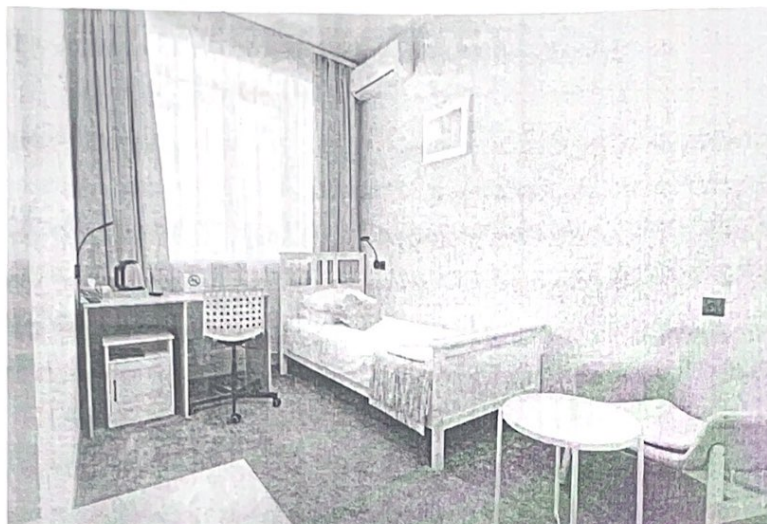


Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт»



Рисунок В.2 – Номер категории «Студия»



Рисунок В.3 – Номер категории «Семейный 2-х местный»



Рисунок В.4 – Номер категории «Семейный 2-х местный»



Рисунок В.5 – Номер категории «Улучшенный»

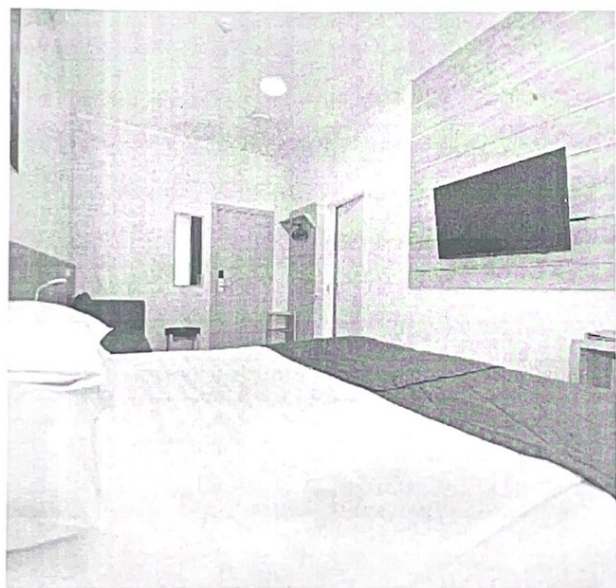


Рисунок В.6 – Номер категории «Улучшенный»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Михайдарова Мария Сергеевна,
 ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 144 часа с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ» «Магистрский колледж»,
 Пригородный край, г. Владивосток, ул. Тополя, 41.
 наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики


№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
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 услугах 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 «18» ноября 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» декабря 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Михайдарова Мария Сергеевна
 ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла учебную практику в объеме 144 часа с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

в организации РГБОУ ВО «ВВГУ» Академический комплекс, Приморский край, г. Владивосток, ул. Тополя, 45
 наименование организации, юридический адрес

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 материальных ресурсов персонала	Изучение и отработка технологии сбора 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.	Отлично
	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			<i>Отлично</i>
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.	<i>Отлично</i>
	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.	<i>Хорошо</i>
	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.	<i>Отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 14 декабря 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

Тен Ж.А.
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент Михайдарова Мария Сергеевна
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-22-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «18.11.2024» по «14.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте «18» ноября 2024 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
18.11.2024	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».	5	<i>Тен Ж.А.</i>
19.11.2024	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	5	<i>Тен Ж.А.</i>
20.11.2024	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5	<i>Тен Ж.А.</i>
21.11.2024	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5	<i>Тен Ж.А.</i>
22.11.2024	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5	<i>Тен Ж.А.</i>
23.11.2024	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	5	<i>Тен Ж.А.</i>
25.11.2024	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5	<i>Тен Ж.А.</i>
26.11.2024	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5	<i>Тен Ж.А.</i>
27.11.2024	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	4	<i>Тен Ж.А.</i>
28.11.2024	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5	<i>Тен Ж.А.</i>
29.11.2024	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	5	<i>Тен Ж.А.</i>
30.11.2024	Выполнение сервировки стола к завтраку	5	<i>Тен Ж.А.</i>
02.12.2024	Выполнение сервировки стола к обеду	5	<i>Тен Ж.А.</i>
03.12.2024	Выполнение сервировки стола к ужину	5	<i>Тен Ж.А.</i>

04.12.2024	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5	<i>Женя</i>
05.12.2024	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5	<i>Женя</i>
06.12.2024	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	5	<i>Женя</i>
07.12.2024	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5	<i>Женя</i>
09.12.2024	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5	<i>Женя</i>
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	4	<i>Женя</i>
10.12.2024	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5	<i>Женя</i>
	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5	<i>Женя</i>
11.12.2024	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5	<i>Женя</i>
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5	<i>Женя</i>
12.12.2024	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	5	<i>Женя</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	5	<i>Женя</i>
13.12.2024- 14.12.2024	Обобщение полученных материалов	5	<i>Женя</i>
	Оформление отчёта практики	5	<i>Женя</i>
	Защита отчета по практике	5	<i>Женя</i>
14.12.2024	Дифференцированный зачет	5	<i>Женя</i>
	Составление отчета	5	<i>Женя</i>

Руководитель

Женя
подпись

Тен Ж.А.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента

Михайдаровой Марии Сергеевны

группы С-ГД-22-1 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>Высокий</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>Высокий</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>Высокий</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>Высокий</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>Высокий</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>Высокий</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>Высокий</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>Высокий</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>Внесены</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>Внесены</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>Внесены</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>Внесены</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>Внесены</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>Внесены</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>Внесены</i>

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

Тен Ж.А.
подпись

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Михайдарова Мария Сергеевна
Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-22-1 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 2024 г.