

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

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания»
ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего
«Портье»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «23» марта по «12» апреля 2024 года

Студент группы С-ГД-21-1



Д.Г. Павлова

Наименование предприятия: ООО «Нова»

Руководитель практики от
предприятия



С.С. Посадова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ООО



Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Ведение.....	3
1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория».....	5
1.1 История создания и развития ООО «Нова», гостиница «Астория».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности ООО «Нова», гостиница «Астория».....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) ООО «Нова», гостиница «Астория»...	10
1.5 Перспективы развития ООО «Нова», гостиница «Астория»	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Нова».....	14
2.1 Анализ деятельности ООО «Нова», гостиницы «Астория»	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Нова». Культура предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория»	17
2.3 Информационные технологии ООО «Нова», гостиница «Астория»	31
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	33
4 Система обеспечения безопасности	35
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	36
6 Индивидуальное задание	60
Заключение.....	62
Список использованных источников.....	64
Приложение А. Схема проезда к ООО «Нова», гостиница «Астория».....	66
Приложение Б. Организационная структура управления	67
Приложение В. Номерной фонд в ООО «Нова», гостиница «Астория».....	68

Введение

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

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

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

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

Место прохождения практики – ООО «Нова», гостиница «Астория», расположена по адресу: г. Владивосток, Партизанский проспект, 44.

Даты прохождения практики – с 23.03.2024 г. по 12.04.2024 г.

Целью прохождения производственной практики является: приобретение практического опыта по модулям: «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и «Выполнение работ по должности служащего «Портье»».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- осуществить подготовку дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания;
- осуществить организацию работы баров, кафе, службы питания;
- применить подготовку и организацию обслуживания официальных приемов;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания банкета «Фуршет»;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания банкета «Коктейля»;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания банкета с частичным обслуживанием;
- приобретение практического опыта по расчёту посуды, приборов согласно плану работы;

- осуществить систематизацию распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания;
- получить опыт ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса;
- осуществить проведение расчётов с гостями во время их нахождения в гостинице;
- осуществить внесение данных по заказам гостей в информационную систему;
- осуществить проведение текущего аудита службы приёма и размещения;
- осуществить передачу дел и отчётов по окончании смены дежурному администратору.

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

1 Общие сведения о деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»

1.1 История создания и развития ООО «Нова», гостиница «Астория»

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности ООО «Нова», гостиница «Астория»

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

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

Они включают:

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

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

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

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

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

– целью является извлечение прибыли и удовлетворение общественных потребностей населения;

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

В Гостиничном комплексе имеются следующие учредительные документы:

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

– правила противопожарного режима в РФ;

– бесплатные услуги «Нова»;

– сертификат соответствия;

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

– свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

– правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Нова»;

– приказ «О ценах на ущерб имущества отеля»;

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

– тарифы на неохраемую платную парковку транспортных средств;

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

– лицензионный договор №852 о публичном исполнении обнародованных произведений;

– правила торговли;

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

- постановление об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- постановление об утверждении Правил оказания услуг общественного питания.

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

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

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

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

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

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

Функциональные службы гостиницы «Астория»:

- Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания.

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

отеля.

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

– Служба питания.

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

– Служба приема и размещения, отдел бронирования.

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

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

– Техническая служба.

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

– Финансово-бухгалтерская служба.

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

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

– Служба маркетинга.

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

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

– Служба закупа.

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

– Служба безопасности.

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

Виды деятельности ООО «Нова» гостиницы «Астория»:

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

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

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

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

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

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

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

Гостиница «Астория» предлагает к размещению 103 номера различной категории: одноместные и двухместные номера категории «Стандарт», «Супериор» и «Люкс». В оснащение стандартного номера входит кровать с прикроватными тумбочками, стол и стул, платяной шкаф, кондиционер, телевизор, телефон, сейф, холодильник, мини-бар, чайник и чайный набор. В ванной комнате установлена современная сантехника и ванна, а также есть фен, халат и набор туалетных принадлежностей. Во всех номерах гостиницы доступен Wi-Fi Интернет, кабельное телевидение, выход на междугородную и международную телефонную линии. При гостинице работает ресторан. К услугам деловых гостей отеля – конференц-зал для проведения различных мероприятий и офисные услуги бизнес-центра. В отеле можно воспользоваться услугами прачечной и камерой хранения багажа. Для автомобилей гостей предусмотрена охраняемая парковка.

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

Услуги:

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

К дополнительным услугам гостиницы также относятся:

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

- консьерж;
- химчистка;
- услуги прачечной.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся [4]:

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

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

1.5 Перспективы развития ООО «Нова», гостиница «Астория»

Гостиничная сеть Ассог объединила свыше 5 тысяч отелей и 10 тысяч ресторанов, кафе и баров, расположенных в более чем 100 государствах.

Она имеет одну из самых разнообразных и полностью интегрированных экосистем гостеприимства. Данная система состоит из роскошных и премиальных брендов, среднеценовых и бюджетных предложений, уникальных Life-Style концепций, развлекательных и ночных заведений, баров и ресторанов.

Для сети характерно наличие брендированных частных резиденций, апартаментов, услуг консьержей, коворкингов и др.

В Московской области и столице сеть Ассог управляет 19 отелями, при этом общее количество номеров составляет здесь более 3500 единиц. Сегодня данная гостиничная сеть

занимает первое место по числу управляемых отелей в числе международных гостиничных операторов, которые присутствуют в регионе.

Отели гостиничной сети есть в 23 городах нашей страны (Москва, Санкт-Петербург, Воронеж, Архангельск, Казань, Краснодар, Нижний Новгород, Сочи, Владивосток и др.). Зимой 2018 года 5-звездный отель «W St. Petersburg» переходит под управление Accor Hotels Group. Он начинает свою деятельность под новым брендом («SO Sofitel St. Petersburg»).

В 2017 году Accor Hotels отмечает 25-летие своего присутствия в РФ. Первый объект сети («Novotel Аэропорт Шереметьево») открыли в начале 1992 г. В 2018 году во время чемпионата мира по футболу сеть становится лидером среди гостиничных операторов, разместив максимальное количество человек во время матчей чемпионата. Так, 32 объекта Accor Hotels под разными брендами («эконом», «люкс») в 10 населенных пунктах приняли участников, организаторов, гостей и болельщиков.

На Восточном экономическом форуме, который проходил в 2018 году, руководство подписывает меморандум, предполагающий сотрудничество с АКБ «Алмазэргиэнбанк» (совместно с ООО «АЭБ Капитал»). Данный документ положил начало строительству гостиницы Mercure в Якутске (150 номеров).

В разгар экономического кризиса Алексис Деларофф открывает в нашей стране «Holiday Inn Виноградово». Он работал до конца 2000 г. и показал себя хорошим специалистом. В 2001 году бывший генеральный менеджер Novotel в «Шереметьево» предлагает осуществить присоединение к Ассор для открытия гостиницы Novotel на Новослободской. Деларофф тогда соглашается и возвращается в Москву в начале 2002 года. С того времени он постоянно работает в РФ.

Деларофф отмечал, что в нашей стране доля рынка брендов меньше, чем в западной Европе и США. Такое положение создает помехи для маленьких гостиниц в получении хороших условий закупки и хороших условий со стороны систем бронирования.

В январе 2019 года журнал Форбс опубликовал рейтинг «Крупнейшие отельные сети России». Гостиничная сеть Ассор, владевшая тогда 47 объектами в 21 регионе РФ, смогла занять 3 место в этом рейтинге.

ООО «Нова», гостиница «Астория» входит в гостиничную сеть Ассор.

Название «Астория» также носят гостиницы в разных городах мира: Вене, Будапеште, Уфе и др. В настоящее время отели «Астория» расположены в России, Германии, Нью-Йорке и Австрии, часть объектов находится в собственности, а часть обслуживается на основании договора на управление и на правах долгосрочной аренды. «Астория» занимает 3-е место в мире среди гостиничных сетей по доходам от деятельности.

У данного отеля большое перспективное будущее. Его посещают не только туристы, путешествующие внутри страны, но и зарубежные гости, люди, приезжающие в город на работы и решающие какие-либо бизнес вопросы. Это делает отель еще более перспективным и значимым для окружающих. В настоящее время клиентами гостиницы «Астория» являются граждане СНГ, КНР, Ю. Кореи, Европы, США, Скандинавии, а также российские и иностранные бизнес-туристы (деловые гости), организации города Владивостока, Дальневосточного Федерального округа и всей России.

Перспективы развития гостиницы «Астория»:

- развитие работы в направлении позиционирования гостиницы как гостиницы типа хостел, перевод двух этажей в работу в этом формате;
- расширение перечня дополнительных услуг;
- участие гостиницы в конкурсах, отраслевых выставках;
- вступление в ассоциации и другие профессиональные объединения и др.

Таким образом, «Астория» сегодня – одна из крупнейших сетей отелей по объёму номерного фонда в среднеценовом сегменте в России и один из самых динамично растущих и развивающихся брендов.

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

2.1 Анализ деятельности ООО «Нова», гостиница «Астория»

Комфортабельный трехзвездочный отель «Астория» во Владивостоке построен в 2014 году и расположен в районе, из которого легко добраться в любую точку столицы Приморского края. От железнодорожного вокзала вы приедете сюда всего за 10 минут, расстояние до аэропорта составляет 35 км.

В третьей категории звёздности появляются более масштабные требования:

- здания и вывески обязательно подсвечиваются ночью;
- появляется место для кратковременной парковки;
- отдельные входы для гостей и персонала;
- лифт в зданиях, где больше трёх этажей;
- охранная система и видеонаблюдение.

100% номеров – одноместные (не менее 12 кв. м) или двухместные (не менее 15 кв. м), то есть нет общих комнат для незнакомых людей. Во всех номерах – собственные санузлы. Есть многокомнатные номера для гостей.

В отелях с тремя звёздами предлагают туристические услуги: организуют трансфер в исторический центр города, предоставляют экскурсионное обслуживание, услуги гидов–переводчиков, организуют продажу билетов в театры, цирк, на концерты и т. д.

Как правило, услуги экскурсоводов или переводчиков – за отдельную плату. Трансфер доступен каждому жителю отеля бесплатно.

Бельё меняют раз в три дня, а полотенца – ежедневно.

Можно выбирать питание: только континентальный завтрак, завтрак и обед, всё включено. Во многих гостиницах есть услуга позднего завтрака или доставки еды в номер.

По вашей просьбе персонал вызовет или забронирует такси.

Гостиница класса три звезды предлагает для приезжих в город 113 номеров, среди которых найдутся одно-двухместные стандарты и двухместные люксы. Все варианты размещения предусматривают кровать queen или king size, письменный стол со стулом, журнальный столик, шкаф, сейф, зеркало, телевизор с кабельными каналами, кондиционер, кресло, телефон, холодильник, мини-бар, электрочайник, чайный набор, минеральную воду, ванную комнату, принадлежности для душа, халат, тапки и фен.

При гостинице работает ресторан. К услугам деловых гостей отеля – конференц-зал для проведения различных мероприятий и офисные услуги бизнес-центра.

В отеле можно воспользоваться услугами прачечной и камерой хранения багажа. Для автомобилей гостей предусмотрена охраняемая парковка.

На первом этаже отеля своих посетителей радушно принимает ресторан фермерской кухни «Ogoněk», в котором для приготовления традиционных, изысканных и авторских блюд используются исключительно свежие натуральные продукты и где при желании можно свободно наблюдать за процессом готовки.

Здесь же по утрам сервируются входящие в стоимость номера завтраки. По вашей просьбе еду упакуют в ланч-бокс.

Основной деятельностью в гостинице «Астория» является – оказание (основных и дополнительных) гостиничных услуг.

В основные бесплатные услуги ООО «Нова» гостиницы «Астория» входят: проживание и питание, побудка, парковка, Wi-Fi, уборка номера, доставка багажа.

Стоимость услуг размещения в гостинице представлена в таблице 1, также в стоимость проживания включен завтрак.

Таблица 1 – Стоимость номеров ООО «Нова» гостиницы «Астория»

Категория номеров	Цена за номер
Стандартный одноместный	От 4000 рублей
Стандартный двухместный	От 4500 рублей
Супериор	От 5000 рублей
Люкс	От 9500 рублей

Из таблицы видно, что цены на услуги размещения в гостинице находятся в среднем ценовом диапазоне. В гостинице существуют следующие категории номеров:

– Люкс: Двухкомнатный комфортабельный номер с двумя большими кроватями придется по вкусу ценителям стиля и удобства во всем. В номере существует: светлые спальни, гостиная и прихожая, джакузи, расширенный набор услуг и прекрасный вид на море.

– Супериор: в номере имеется двуспальная кровать в спальном комнате, а также прикроватные тумбочки, телефон с функцией зарядного устройства, будильника и музыкального проигрывателя, телевизор, холодильник, рабочая зона, сейф, кондиционер.

– Стандарт: уютный и светлый одно или двухместный номер с большой комфортной кроватью. Также в номере находится письменный стол и стул, кондиционер, телевизор, чайник и чайный набор, шкаф, холодильник, телефон. В номере находится сейф, где гость может воспользоваться бесплатным хранением личных вещей. Ванная комната оборудована всем необходимым, в ней находятся, ванные принадлежности, фен, тапочки, халат, а также мягкие полотенца (Приложение В).

В основные платные услуги ООО «Нова», гостиница «Астория» входят: аренда конференц-зала, сопровождение делегаций, трансфер до/из аэропорта, организация досуга и кейтеринг.

Также в ООО «Нова» гостинице «Астория» имеются основные, контактные службы:

- служба приема и размещения;
- служба питания;
- служба номерного фонда.

Службу приема и размещения (СПиР) называют «лицом гостиницы», потому что именно от службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. В состав службы входят: администраторы, портье, кассиры, швейцар, подносчики багажа, посыльные, коридорные (дежурный по этажу), консьержи.

Основные функции СПиР: встреча гостя и приветствие его; регистрация гостя; оформление документов на поселение; первичный расчет; доставка багажа и сопровождения клиента до номера; помощь при вселении в номер; отслеживание и учет движения номерного фонда.

В ООО «Нова» служба приема и размещения работает круглосуточно, так как отель готов принять гостя в любое время суток.

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

В ООО «Нова» гостиницы «Астория» на первом этаже находится фермерский ресторан «Ogoněk». Гости могут в любое время с 11:00 до 23:00 насладиться уютной атмосферой ресторана, изысканной подачей блюд и прекрасным вкусом блюд. Также с 8:00 до 10:00 гости могут позавтракать, воспользовавшись шведским столом или вызовом завтрака в номер.

Обслуживание номерного фонда – важная составляющая общего содержания заведения, которая оказывает непосредственное влияние на статус. Работа хозяйственной службы проходит незаметно для клиентов, а ее результаты – всегда на виду.

Именно по ним клиент судит о заведении и принимает решение, вернется ли он сюда снова.

Отдел обслуживания номерного фонда возглавляет супервайзер, который занимается организацией работы, распределением задач между подчиненными и ведет контрольные документы.

В обязанности супервайзера входит прямой контроль качества работы, сдача документов, составление графиков.

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

Под технологией обслуживания в средствах временного размещения понимается весь спектр предоставляемых клиентам услуг, от возможности онлайн-бронирования до доставки еды в номер. Согласно международным стандартам, качественное обслуживание клиента предполагает не только удовлетворение его потребностей, но и некоторое предугадывание желаний. Качественное обслуживание гостей в гостинице – это неукоснительное соблюдение стандартов оказания услуг [5].

Процесс бронирования состоит из следующих этапов [6]:

- заявки на бронирование;
- определение номеров для бронирования;
- регистрация заказа;
- подтверждение бронирования;
- составление отчёта по бронированию.

С заявки на бронирование начинается процесс сотрудничества гостя и гостиницы. Заявка поступает по сети Интернет, телефону, почте и другим путем лично от клиента или посредника – физического или юридического лица. Каждая заявка на бронирование должна регистрироваться отделом бронирования. В заявке клиент должен сообщить фамилию, имя, отчество, дату прибытия, срок пребывания и дату отъезда, категорию и количество номеров, форму оплаты.

После получения заказа независимо от системы бронирования оперативно осуществляется анализ номерного фонда. Этот этап особенно важен для имиджа и эффективности функционирования отеля. Тщательный анализ заказа номерного фонда необходим для избежания приема предварительных заказов на количество номеров превышает количество свободных.

Контроль мест осуществляется в процессе резервирования путем использования различных технологических методов:

- компьютерной системы в случае бронирования через Интернет;
- книги контроля бронирования;
- настенного графика.

После использования автоматизированной системы контроля или системы контроля ручного режима, осуществляется прием предзаказов в соответствии с заявкой, если номер согласно заявке занят – клиенту предлагается номер альтернативного типа и цены.

В случае отсутствия альтернативного номера или клиент не соглашается на предложение, отдел бронирования предлагает альтернативный отель. Корпоративные отношения между отелями позволяют быстро компенсировать неудобства в бронировании.

После поступления заявки на бронирование и проверки наличия номеров в отеле оператор по бронированию осуществляет учётную запись.

С регистрационным записью работник службы бронирования получает важную информацию о клиенте: фамилию, имя, отчество клиента или данные об организации-заказчика, форму оплаты, количество и категорию номеров, срок пребывания и пожелания относительно условий проживания, информацию из предоплаты.

Полученная информация может стать основой построения индивидуального подхода в обслуживании клиента и проверки его платежеспособности. После внесения необходимой информации, отдел бронирования присваивает клиенту номер для подтверждения бронирования.

Технология обслуживания в сфере гостеприимства является одним из важных факторов, что обуславливает влияние на качество процесса обслуживания и на процесс управления гостиничным предприятием.

Это набор услуг, оказываемых гостю и представляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансферта до доставки еды в номер.

В технологии бронирования этап подтверждения согласовывает готовность отеля предоставить услуги по размещению, а клиенту подтвердить намерения воспользоваться услугами по проживанию. Бронирование подтверждено специальным сообщением, направленного отелем клиенту, называется подтвержденным.

При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, подтверждение в письменной форме направляется в течение одного дня. На заявке, поступившей почте, подтверждение отправляется в письменной форме в течение одной-двух суток.

В сообщении о подтверждении, которое направляется по факсу или письмом указывается:

- номер регистрации заявки;
- дата и время предполагаемого прибытия и отъезда гостя;
- срок пребывания в отеле;
- цена и тип заказанного номера;
- количество лиц, прибывающего и количество мест;
- тип бронирования: с гарантией, без гарантии;
- дополнительные пожелания, специально оговариваются;
- информация о возможности изменения даты заезда отличие бронирования.

При прибытии в отель клиента подтверждения по бронированию в печатном варианте может использоваться в случае определённых непредвиденных ситуаций при поселении.

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. Правило для многих гостиниц – администратор стоит, а не сидит за стойкой. Этим он подчёркивает свое уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты, а также корректно выяснить платежеспособность гостя.

Если гость забронировал номер, необходимо воспользоваться картой брони, чтобы выяснить, какой именно номер забронировал гость.

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

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя». Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между исполнителем и потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа.

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 гостю выписывают счет за проживание, который включает в себя тариф номера, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и различные гостиничные сборы.

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 донести багаж. В номере дежурный по этажу показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Базовые технологии обслуживания – это основа ведения гостиничного бизнеса, они не являются источником конкурентных преимуществ. Как правило, они широко известны, легкодоступны и используются абсолютным большинством отелей в отрасли [7].

Главной деятельностью персонала является обслуживание гостей. К каждому гостю должен быть подобран индивидуальный подход. К качественному обслуживанию клиента также относится предугадывание его желаний. К настоящему моменту гостиничный комплекс прочно занял определённую нишу на рынке гостиничных услуг г. Владивостока. Данное гостиничное предприятие сотрудничает с надёжными турфирмами, которые направляют туристов, сотрудников в рассматриваемое предприятие, что в свою очередь обеспечивает загрузку предприятия [8].

Выселение гостя с номера.

Заключительным этапом технологического процесса обслуживания является процедура выселения гостя. При выезде гостя предусматривается полный расчёт с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги.

Расчёты с проживающими могут производиться за наличный расчёт, кредитными картами, по безналичному расчёту (по перечислениям организаций, компаний, фирм, с которыми отель заключил определённый договор), ваучерами (разновидность безналичного расчёта), дорожными чеками (крайне редко в российских гостиницах).

Расчётами с гостями занимается администратор службы приёма и размещения. В своей работе администратор пользуется следующим оборудованием:

- компьютером, который, как правило, является и кассовым аппаратом;
- POS-терминалом (для различных операций с кредитными картами);
- принтером (для распечатки и получения счетов);
- импринтером (для получения реквизитов кредитных карт клиентов);
- специальным отсеком для хранения денег;
- ваучером–каталогом с ячейками для хранения счетов и других платежных документов;
- боксом для хранения печатей, штампов;
- телефонным аппаратом и т.д.

Администраторы осуществляют обработку счетов, начисления платежей за проживание и оказанные услуги. Перед отъездом гостей администратор проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая называется «Расчёт» (Check out).

Расчёт с гостями производится:

- за проживание;

- дополнительные платные услуги;
- телефонные переговоры.

Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time – 12.00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги.

При выселения недостаточно назвать итоговую сумму. Необходимо проверить точность счета, просмотрев вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в отеле.

Следует всегда просить гостя проверить, верны ли начисленные суммы. Если была допущена ошибка, необходимо внести соответствующие изменения и принести извинения гостю. Подтверждением правильности счета является подпись гостя на нем.

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя.

К дополнительным платным услугам относятся услуги, оказываемые гостям в ресторане, кафе, бар, в бизнес-центре, бюро обслуживания, и т.д.

Администратор при расчете обязан предъявить гостю все счета, поступившие на его имя и номер, напомнить гостю, когда, где и на какую сумму он получил обслуживание.

Эта процедура не бесполезна, так как в ходе такой проверки можно обнаружить ошибки в начислениях на счет гостя и оперативно их исправить.

Администратор должен поинтересоваться о последних расходах, которые могли быть до сих пор не включены в счет. Во время проживания гостей в отеле имеют место случаи порчи или утери имущества гостиницы.

Это может касаться постельных принадлежностей, мебели, ковровых покрытий в номере или посуды в ресторане, баре и т.д. По правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения. Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается на основании акта.

Акт составляется в трех экземплярах, дается на подпись клиенту и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты. Акт составляется в том подразделении, где произошла неприятность, материально ответственными лицами (не менее двух сотрудников).

При утере вещей или полной их непригодности для дальнейшей эксплуатации взыскивается их стоимость с учетом амортизации. Стоимость восстановленных или ремонтных работ определяется на основании преискуранта.

Гость также будет оплачивать вынужденный простой номера на период устранения дефектов. Один из экземпляров акта будет вручен гостю сразу же после расчета с ним. Второй экземпляр необходим в соответствующей службе для списания и получения нового имущества.

Третий служит бухгалтерии для отчетности.

Персонал отеля должен стараться оперативно выявлять факты порчи или утери клиентами имущества гостиницы. В ряде отелей продуманы и используются корректные специальные напоминания для гостей, в случае если поэтажный персонал при уборке номера обнаруживает отсутствие каких-либо предметов или порчу имущества.

После того как гости покинули занимаемые номера, процесс взимания оплаты за ущерб, нанесенный гостинице, сильно усложняется.

Легче всего возместить потери, если гость расплачивался кредитной картой. В этом случае необходимую сумму снимают с кредитной карты гостя, обосновывая это актом о порче или утере имущества.

Неоплаченные счета за ущерб, причиненный гостинице постоянными гостями, следует сохранить и предложить оплатить в очередной приезд. При расчете с гостями необходимо учесть все телефонные переговоры и включить их в общий счет.

Современные телефонные системы автоматически производят начисления за телефонные переговоры на счет гостя. Кассиру только следует открыть файл «Телефонные переговоры» и включить их стоимость в уже готовую сумму за проживание и дополнительные платные услуги.

При этом необходимо сделать на принтере распечатку всех телефонных переговоров и предъявить ее гостю. После того как подготовлен счет, и гость согласился с итоговой суммой, кассир еще раз уточняет форму оплаты.

Таким образом, при выписке гостя из гостиницы с ним производится полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги. Если имуществу гостиницы нанесен ущерб или произошла его утеря, составляется акт порчи имущества.

Таким образом, основными потребителями услуг гостиницы являются индивидуальные клиенты, жители города, туристы, которые и формируют загрузку гостиницы.

Чаще всего в ООО «Нова» гостиницу «Астория» приезжают деловые гости и семейные пары. Для них гостиница «Астория» – это идеальный вариант остановиться на пару ночей для деловой встречи или отдыха в черте города. В отелях проходят бизнес-встречи и конференции: встречи с клиентами и деловыми партнерами.

Соответственно, деловой человек более требователен к условиям проживания и качеству обслуживания со стороны персонала, который должен хорошо понимать потребности гостя и экономить его время.

У деловых людей время – деньги, поэтому терять его понапрасну они не любят. Важна доступность отеля – насколько удобно до него добираться и какими видами транспорта, а также удалённость отеля от делового центра города.

Для семейных гостей важным аспектом выбора гостиничного предприятия является его местоположение. В зависимости от цели поездки такими местами могут стать: расположение рядом с достопримечательностями, рестораном, магазином, морем.

Проблема удалённости решается благодаря организации бесплатного трансфера к объектам интереса клиентов. В случае невозможности его организовать, рекомендуется представить на сайте отеля подробные карты с описанием рекомендуемых маршрутов и популярных объектов осмотра, а также способов транспортировки.

Культура предприятия базируется на:

– эффективных и продуманных программах по подбору персонала;

Благоприятном климате в коллективе (принципы гостиницы):

1) Ценить персонал всех до одного.

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

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

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

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

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

Стандарты администраторов гостиницы «Астория» общения с гостем:

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

- общаясь с гостем, поддерживать с ним зрительный контакт, стараться «ловить» взгляд гостя. Не избегать его взгляда, не отвлекаться на другие дела;
- сотрудник отеля должен дать гостю почувствовать, что ему приятно помочь, быть доброжелательным и оптимистичным – настроение сотрудника отеля передастся гостю;
- относиться к гостю так, как к гостям в своем доме. Стараться предугадать его желания, пусть гость почувствует заботу о нем;
- при общении с гостем в течение его пребывания в отеле всегда желать ему удачного дня, хорошего вечера, спокойной ночи. При завершении разговора всегда уточнять у гостя, чем еще можно быть ему полезным, и приглашать обращаться к сотрудникам отеля в любой момент при возникновении каких-либо вопросов и пожеланий;
- обладать полной информацией об отеле, чтобы ответить на любой вопрос гостя. Важно, чтобы он почувствовал компетентность и отзывчивость сотрудников отеля. Подробно выяснять пожелания гостя, быть гибкими в их исполнении. Если возникли затруднения, обратиться к коллегам, при необходимости – проинформировать руководство;
- Заслужить доверие гостей – быть честным, аккуратно обращаться с деньгами, если взаиморасчеты с гостем входят в обязанности сотрудника;
- Никогда не говорить гостю «нет», «это невозможно», «я не могу вам помочь». Говорите: «Я буду рад помочь вам», «Сделаю все, что в моих силах» и т.п.;
- всегда извиняться перед гостем, если возникают какие-либо задержки. Стараться рассчитывать время, которое потребуется для ответа на вопрос гостя, выполнение его пожелания: промежуток времени должен быть оптимальным – не слишком долгим, но при этом достаточным для выполнения задачи;
- своевременно информировать гостей о технических неисправностях в отеле (отключении света, воды, телефонной связи и т.д.). Обязательно подготовить соответствующие объявления и убедиться, что гость увидел эту информацию;
- быть терпимым по отношению к гостю, даже если он раздражен. Возможно, у него был тяжелый день, он устал и хочет отдохнуть;
- всегда оставаться невозмутимым, сохранять самообладание даже в трудных ситуациях. Гость должен быть уверен, что сотрудники отеля сумеют ему помочь, и сделают для него все возможное;
- не обсуждать с коллегами внешность, поведение, разговоры гостей. Стараться «не замечать» разговоры гостей между собой. Быть тактичным – по возможности удалиться, если рядом идет разговор руководства или гости разговаривают между собой и им не требуется помощь;

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

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

1) Жалобы и негативные комментарии гостей:

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

1 Выслушать гостя.

- Внимательно выслушать гостя.
- Задать вопросы для получения более полной информации о сложившейся ситуации.
- Быть искренне заинтересованным в оказании помощи гостю, выразить заботу и участие. Быть дипломатичным.

2 Извиниться.

- Извиниться перед гостем от себя и от лица отеля.
- Не оправдываться, не искать виновных, не перекладывать вину на другие службы отеля.
- Помнить, что гость всегда прав.

3 Решить проблему.

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

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

- Еще раз принести извинения.

4 Поблагодарить гостя.

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

Важно!

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

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

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

2) Отказ гостя от номера:

– Вежливо поинтересоваться у гостя о причине отказа от номера.

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

– Проинформировать руководителя службы приема и размещения о сложившейся ситуации.

– Передать информацию о необходимости проверки номера службе содержания помещений.

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

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

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

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

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

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

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

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

– Внимательно изучить статистику по занятым и свободным номерам.

– Связаться с гостями, выезд которых (Check out) планировался в 12:00 текущего дня, для подтверждения времени выезда. При отсутствии гостей в номерах необходимо проверить

наличие их вещей в номере, так как гости могли покинуть отель, не пройдя процедуру Check out.

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

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

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

– Распределение номеров для заезда осуществляется по следующим приоритетам:

1 гарантированное бронирование о VIP-гости;

2 негарантированное бронирование. Check in в 12:00;

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

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

3) Отказ гостю в размещении

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1 предоставить подарок от отеля;

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

4) Ранний заезд гостя – отсутствие свободных чистых номеров

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

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

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

– Предложить гостю помощь посыльного для перемещения багажа в камеру хранения.

– Предоставить гостю на подпись регистрационную карту, сделать копию паспорта гостя.

– На регистрационной карте поставить отметку R.N.A (Room not available – комната не готова) и указать время.

– Проинформировать службу содержания помещений о необходимости срочной подготовки номера.

– Сообщить гостю приблизительное время ожидания. Обратить внимание гостя на то, что отель приложит все усилия для скорейшего поселения гостя.

– Предложить гостю подождать в лобби-баре. В случае необходимости проводить гостя в лобби-бар.

– О готовности номера сообщить посыльному, который должен проводить гостя в номер и доставить его багаж.

Примеры конфликтных ситуаций и их разрешение

Пример 1: Ошибка в расчете счета

Ситуация: Гость обнаружил ошибку в своем счете и утверждает, что ему было начислено больше, чем он потреблял.

Разрешение: Персонал должен внимательно просмотреть счет и проверить все позиции.

Если ошибка действительно была допущена, необходимо извиниться перед гостем и исправить счет. Если ошибка не обнаружена, персонал должен объяснить гостю, как был рассчитан счет и предоставить все необходимые доказательства

Пример 2: Недовольство качеством обслуживания

Ситуация: Гость выражает недовольство качеством обслуживания, утверждая, что персонал был невежливым и не проявлял достаточного внимания.

Разрешение: Персонал должен выслушать жалобы гостя и извиниться за неудовлетворительное обслуживание. Затем, персонал должен предложить компенсацию, например, бесплатный напиток или скидку на следующее посещение. Важно также провести беседу с сотрудниками, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем.

Пример 3: Проблемы с номером

Ситуация: Гость жалуется на проблемы с номером, такие как неработающая сантехника или шум соседей.

Разрешение: Персонал должен немедленно отреагировать на жалобы гостя и предложить решение проблемы. Если проблема не может быть решена немедленно, гостю должна быть предложена альтернатива, например, замена номера или компенсация. Важно также принять меры для предотвращения подобных проблем в будущем, например, провести регулярный технический осмотр номеров.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Центральной услугой отеля является, очевидно, проживание постояльца в номере. И если период проживания больше одних суток, а также в определенных случаях, каждый такой занятый номер требует уборки не только после выезда гостя. В том числе сюда входит периодическая или по потребности смена постельного белья, полотенец, пополнение расходных материалов (в частности, средств гигиены). Чтобы подобное обслуживание номеров в гостинице не приносило гостям неприятных впечатлений, нужно следовать следующим правилам при любом типе уборки:

- производить уборку в номере можно только при отсутствии постояльца либо получив его согласие:
- горничные должны выполнять уборку номера максимально оперативно, не прерываясь и не отвлекаясь на личные дела:
- постояльцев, не читать записи:

– как при уборке номеров, так и при уборке этажей и мест общего пользования, технический персонал должен минимально «попадаться на глаза» гостю, – для этого график уборок желательно составлять в часы наименьшего присутствия постояльцев;

– по завершению нужно убрать инвентарь и инструменты в назначенное место, не оставляя их в местах общего пользования

Наиболее быстрой и эффективной является следующая последовательность уборки многокомнатного номера:

- спальня;
- гостиная;
- столовая;
- кабинет;
- прихожая;
- санузел.

Каждое помещение рекомендуется убирать по или против часовой стрелки, чтобы ничего не пропустить. Проверить исправность розеток, выключателей, светильников, телефона, телевизора, холодильника и других технических устройств. При обнаружении неисправностей нужно уведомить соответствующие службы. Иногда порча вещей случается по вине постояльца – в этом случае отелю нужно разобраться и решить возможные конфликты в присутствии гостя.

Помимо основных услуг проживания и питания, в зависимости от категории гостиницы и её специализации, клиентам предоставляются также определённые дополнительные услуги.

С целью повышения лояльности клиентов также внедряются различные акции, скидки, специальные предложения, часто разрабатывается целая программа для постоянных гостей.

Бытовое обслуживание направлено на удовлетворение потребностей постояльца, возникающих в период проживания в отеле. Такой сервис нужно строить не только по принципу спроса (что гость прямо озвучивает), но и по принципу предложения (отель предлагает дополнительные услуги, которые может оказать, а гость выбирает понравившееся). Обслуживание гостей в гостинице по международным стандартам предполагает не только удовлетворять возникшие желания, но и предугадывать их. Однако учтите, что услуги ни в коем случае нельзя навязывать!

Список доступных услуг, их стоимость, режим работы и прочая важная информация размещается в информационной папке гостя, а также в вестибюле и на этажах.

Если это предприятия, оказывающие услуги (ремонт, прачечная, парикмахерская, аптека), то они должны размещаться в доступном месте, лучше всего на первом этаже в этом

же здании. Для наиболее популярных услуг также должна быть возможность их получить (если это технологически допустимо) или хотя бы заказать непосредственно из номера. Для этого в каждом по мере должны быть телефон, а также специальные таблички на дверь (например, с просьбой убрать номер, почистить обувь, разбудить в определённое время, не беспокоить).

Некоторые наиболее популярные услуги часто включают уже в тариф проживания (например, завтрак), остальные можно заказывать на платной или бесплатной основе.

Все услуги должны быть оказаны своевременно (в зависимости от типа услуги, сразу после заказа, в установленные сроки после заказа, или в определённое время суток). Отладка чёткого выполнения без запаздывания – одна из самых важных вещей, что влияют на степень удовлетворённости клиента отелем. Поэтому организация обслуживания гостей в гостинице должна касаться не только основной услуги проживания, но нужно проработать и внедрить действенные процедуры по каждой из дополнительных услуг.

Чтобы добиться приемлемого уровня качества, и при этом минимизировать расходы, стоит задуматься об автоматизации рутинных процессов. Несмотря на, казалось бы, лишние расходы и необходимость дополнительного обучения персонала, система управления отелем OtelMS окупает себя буквально за несколько месяцев работы.

2.3 Информационные технологии ООО «Нова», гостиница «Астория»

Сотрудники ООО «Нова» гостиницы «Астория» работают в программе Bnovo PMS.

Во-первых, современный интерфейс, цвета.

Во-вторых – огромное количество интеграций.

Bnovo PMS – это модульная система управления и контроля для гостиничного бизнеса: PMS, Channel Manager, модуль бронирования, дополнительные инструменты управления отелем и гостиницей.

Все функции управления объектом размещения в одном интерфейсе. Удобная система управления бронирования, которая позволяет оперативно вносить изменения и добавлять примечания. Теперь не нужно обновлять все системы бронирования вручную.

Преимущества работы с Bnovo PMS:

- при наличии интернета система доступна на любом устройстве: компьютер, смартфон, планшет;

- легко стыкуется со всеми модулями Bnovo в единую программу. Модули доступны в вашем личном кабинете;

- соответствие высшим стандартам безопасности. Персональные данные гостей хранятся в соответствии с 152 ФЗ;

- помощь в настройке программы и обучающие материалы. Бесплатные регулярные обновления программы и новые каналы продаж.

Особенности:

- единый интерфейс PMS, Channel Manager, модуль бронирования, инструменты и сервисы;
- решения Brovo подходит для разных объектов от хостела до сетевых отелей;
- простая в использовании и не требующая длительного обучения система управления отелем.

Таким образом, можно сделать вывод, что ООО «Нова», гостиница «Астория», выбрала для своей работы программу Brovo PMS, сотрудники выявили плюсы:

- через программу можно получать прямые бронирования с сайта отеля или соцсетей;
- модуль бронирования дает возможность гостям быстро выбрать и забронировать номер;
- можно принимать онлайн-оплату и/или гарантию оплаты картой, продавать дополнительные услуги.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

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

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

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

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

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

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

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

Воспользуйтесь специальным предложением от гостиницы «Астория»!

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

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

Никаких доплат.

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

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

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

Скидка 10% в фермерский ресторан «Огонёк».

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

Бронируйте проживание в гостинице «Астория» более чем за 7 дней до даты заезда и получайте гарантированную скидку 10%;

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

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

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

Особое место занимает реклама гостиницы на форумах [8].

Сайты для продвижения номерного фонда:

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

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

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

4 Система обеспечения безопасности

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

Безопасность предприятия – это состояние защищенности его жизненно важных интересов от конкуренции, противоправной деятельности криминальных формирований и отдельных лиц, способность противостоять внешним и внутренним угрозам, сохранять стабильность функционирования и развития предприятия в соответствии с его уставными целями. Экономическая безопасность как часть системы управления предприятием полностью согласуется со стратегическими целями [9].

Система пожарной безопасности должна обеспечить:

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

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

Таким образом, стандарты безопасности – это возможность повысить уровень безопасности на предприятии. Все применяемые меры и средства не должны создавать дополнительную опасность для здоровья и жизни гостей и сотрудников гостиницы [10].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

1) Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания

Участников съездов, форумов, конференций, симпозиумов, проживающих в гостинице «Астория», обеспечивают трехразовым питанием: завтраком, обедом и ужином. Обеды и ужины могут быть организованы и в других ресторанах. Для своевременной организации питания администрация ресторана должна быть заранее уведомлена о сроках и режиме работы съезда (форума, конференции), численности участников.

Совместно с организаторами этих мероприятий определяют время посещения ресторана, стоимость дневного рациона и порядок расчёта. Меню в этом случае составляют заранее и согласовывают с заказчиком, причём нередко предлагают варианты комплексных завтраков, обедов, ужинов.

Необходимость одновременного обслуживания большого числа людей, располагающих небольшим отрезком времени, требует быстроты и чёткости работы официанта. Поэтому в эти дни пересматривают график выхода на работу обслуживающего персонала, чтобы обеспечить максимальное присутствие работников в период завтрака и обеда.

Численность обслуживающего персонала ООО «Нова» гостиницы «Астория», рассчитывают исходя из нормы обслуживания: один официант может обслужить одновременно не более восьми посетителей. Для сбора посуды выделяют подсобных рабочих, что позволяет официантам заниматься только подачей блюд и расчётами с посетителями.

К завтраку, например, в соответствии с заказом ставят чашку для чая или кофе, подставки для яиц, розетки с джемом, сахар, кисломолочные продукты. Для ускорения обслуживания на стол можно подавать чай в чайниках, а кофе – в кофейниках, в расчёте на то, что гости сами будут наливать эти напитки. Хлеб также нарезают заранее и укладывают на пирожковые тарелки или в хлебницы, ставят на столы и накрывают салфеткой.

Заранее сервируют столы и к обеду: официанты ставят на них бутылки с минеральной и фруктовой водой, фрукты, хлеб, закуски на тарелках или в салатниках, десертные блюда (компот, кисель, мусс, крем, желе). Способствует ускорению обслуживания устройство дополнительных раздач в зале.

Это могут быть мармиты для супов, устанавливаемые в той части раздачи, которая непосредственно выходит в зал, охлаждаемые витрины для напитков, оборудуемые в зале. Организация питания по безналичному расчёту участников съездов (конференций) предпо-

лагает выдачу книжек с талонами, разделёнными перфоратором на части: «холодная закуска», «супы», «второе блюдо», «сладкое блюдо», «буфет».

Если талоны, получаемые от клиентов, разделены на части и имеют денежное достоинство, то официант рассчитывается с кассиром этими талонами, как деньгами. Расчёт с кухней и буфетом за отпущенные блюда производится кассовыми чеками. Если питание участников данных мероприятий организовано за наличный расчёт, то официант производит расчёт в обычном порядке.

Поскольку за время обслуживания участников съездов, конференций и совещаний требуется быстрая подача закусок, блюд, напитков, чтобы в короткие сроки обслужить одновременно большое число посетителей, желательно исключить денежные расчеты с официантами.

Для ускорения обслуживания служит и такая мера, как предварительное ознакомление клиентов с меню завтраков, обедов и ужинов. Меню раскладывают на столах. Клиенты могут отметить в них блюда, которые они хотят заказать на завтра. Метрдотель сообщает заказы и передаёт их заведующему производством, что сокращает время на завтрак до 30 мин, на обед – до 45 мин.

Завтраки, обеды и ужины проводятся в определённые часы. Они заранее согласовываются с организацией, отвечающей за обслуживание участников этих мероприятий. Также согласовывается меню с учетом выделенных для этих целей сумм денег [11].

2) Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».

Организация банкета-фуршета осуществляется при правительственных приёмах, подписании протоколов, театральных приёмах, заключении деловых соглашений и других мероприятиях.

Банкет-фуршет организуют также при проведении различных юбилеев, семейных торжеств и других праздничных мероприятий. Особенностью обслуживания банкета является то, что гости едят и пьют стоя у столов, к которым не ставят стулья.

Меню такого банкета включает холодные и горячие закуски, горячие вторые блюда, десерт и горячие напитки. Закуски должны подаваться маленькими порциями «под вилку», т.е. чтобы можно было есть без помощи ножа. Горячие закуски и блюда подают также маленькими порциями, чтобы можно было пользоваться только вилкой или специальной шпилькой.

В процессе организации банкета-фуршета необходимо учитывать следующее: нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от источника тепла (батареи отопления, камина и др.), а также под прямыми лучами солнца, так как это способствует таянию заливных блюд, а также потере товарного вида и внешней привлекательности всех продуктов:

- нарезанное мясо приобретает серую окраску, сыр засыхает, зелень в салатах вянет;
- столы, сервированные для банкета-фуршета, должны гармонировать с окружающей обстановкой;
- при их установке следует учитывать расположение осветительной аппаратуры в зале, с тем чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов;
- рекомендуется при установке столов принимать во внимание рисунок паркета, размещение колонн в зале.

Банкеты-фуршеты предусматривают нерегламентированное пребывание гостей. Они экономичны: при равных площадях зала на банкете-фуршете можно обслужить в 4-5 раз больше гостей, чем при банкете за столом.

Подготовка столов. Сервировка

В связи с тем, что гости едят и пьют стоя, столы для банкета-фуршета должны быть несколько выше обычных (90-100 см). Ширина столов предусматривается 1,5 м, чтобы разместить большее количество закуски. Расчёт длины и количества столов производится из нормы 6-8 гостей на 1 м длины стола. Длина стола для удобства обслуживания не должна превышать 10 м.

При отсутствии специальных фуршетных столов можно пользоваться обычными прямоугольными, составляя по несколько столов. Форма расстановки столов разнообразная и зависит от площади и архитектурных особенностей зала. Обычно столы ставят в форме букв «Т», «П», «Ш», т.е. все столы, за исключением одного, ставят параллельно.

Стол, перпендикулярный им, обычно предназначается для почётных гостей. Сервируется только одна сторона его. Расстояния между столами, а также столов от стен должны обеспечивать свободное передвижение гостей и быть не менее 1,5 м.

Накрывают фуршетные столы специальными банкетными скатертями, спуская кромку почти до пола (на 5-7 см от пола). Углы скатерти с торцов аккуратно забирают внутрь и скрепляют булавками так, чтобы образовался прямой угол. Нижняя кромка скатерти должна быть на одном уровне от пола.

Если скатерти широкие, но короткие, ими накрывают стол «внахлестку», начиная с дальнего конца; если длинные, но узкие, то ими сначала накрывают боковые стороны, а затем крышку стола.

Кроме основных фуршетных столов, в зале у стен ставят подсобные столы для запасных тарелок, приборов, рюмок, салфеток. Кроме этого, предусматривают отдельно стоящие столы для сигарет, спичек, пепельниц, салфеток. Эти столы также покрывают скатертями.

Сервировка фуршетного стола

Сервировка фуршетного стола предусматривает некоторые особенности обслуживания. Практикой установлено, что для такого банкета на каждого гостя необходимо иметь 2-3 рюмки различного вида, в том числе один фужер. Количество остальных рюмок зависит от ассортимента напитков и состава приглашённых.

Так, на каждого участника приглашённых на банкет предусматривается: тарелок закусочных 1,5-2; мелких десертных или пирожковых 0,5; вилок закусочных 1,5-2; ножей закусочных 0,5-1,0; вилок десертных – 0,5; ножей десертных фруктовых – 0,57.

Организация обслуживания

При расстановке закусок в первую очередь ставят закуски, которые не теряют своих вкусовых качеств и внешнего вида при комнатной температуре (рыбные, мясные копчёности, гастрономия, соленья). В последнюю очередь, непосредственно перед приходом гостей, ставят икру, масло, закуски под майонезом, сметаной, заливные блюда.

При расстановке закусок на столе соблюдают определённую последовательность. Например, не ставят рядом две закуски из мяса, а чередуют закуски из рыбы, овощей, мяса. Закуски из птицы и дичи ставят так, чтобы голова тушки была обращена к гостям. На каждое блюдо кладут приборы для раскладки, чтобы гость сам мог взять то, что пожелает.

Для того чтобы правильно использовать площадь стола, в первую очередь расставляют большие блюда, чередуя их по видам, а остальную площадь стола занимают более мелкой посудой с закусками. Значительная часть закусок выставляется на овальных фарфоровых блюдах. Их ставят под углом 30-45° к оси стола. Закуски в вазах, салатниках ставят ближе к центру стола, а в низкой посуде – ближе к краю, оставляя расстояние 25-30 см от края стола, чтобы гости могли поставить закусочные тарелки, рюмки и т.д.

Столовыми ложкой и вилок раскладывают закуски и блюда с гарнирами и без гарниров, салаты, соленья и т.д. К икре для раскладки подают икорную лопаточку, а при её отсутствии – чайную ложку, к маслу сливочному – нож. Соусы размещают рядом с соответствующими блюдами и закусками.

Из специй на столе обязательны соль и перец. Их размещают по всему столу в линию с блюдами с равными интервалами.

Хлеб, нарезанный ломтиками и красиво уложенный, ставят на фуршетный стол на закусочных тарелках. Ряды или стопки белого и черного хлеба чередуют. Удобнее хлеб располагать справа от стопки закусочных тарелок.

До прихода гостей в зале остаётся часть официантов, а остальные по указанию метрдотеля занимаются подготовкой аперитива, а также запасной посуды, приборов, салфеток и т.д.

Следует заметить, что при организации обслуживания банкета-фуршета, носящего официальный характер, в зале иногда размещают флаги. Флаг России – справа от стола почётных гостей, а флаг страны, представители которой организуют банкет, – слева.

Обслуживание банкета-фуршет

На одного официанта при обслуживании фуршета обычно приходится 15-20 гостей. Задача официанта – помочь в выборе закусок, предложить свою помощь, чтобы налить вино, положить на тарелку закуску и т.д.

Напитки и закуски обычно подают гостям разные официанты. При подаче напитков используются различные приёмы. Иногда, например, на поднос, покрытый салфеткой, ставят несколько рюмок с различными напитками и предлагают их гостям, называя напиток. Поднос держат на левой руке. Можно поставить на поднос несколько пустых рюмок и бутылок с напитками, повернув их этикетками в сторону гостя.

В этом случае официант, держа поднос на левой руке, правой может налить гостю напиток по его желанию или предоставить это сделать самому гостю.

При подаче закусок официант, взяв со стола в левую руку блюдо с закуской, обносит им гостей, раскладывая закуски на их тарелки.

После холодных закусок по распоряжению метрдотеля подают горячие закуски. Для фуршетного обслуживания (официантами «в обнос» с подносом) их готовят в определённом ассортименте и подают в соответствующей посуде. Так, жульен из дичи и птицы, шампиньоны в сметане, крабы в соусе подают в кокотницах. Сосиски-малютки, тефтели в томатном соусе, судак или осетрина «орли», люля-кебаб могут быть поданы на мельхиоровых блюдах или в баранчиках.

Кокотницы с закуской ставят на поднос, покрытый салфеткой. На этот же поднос у борта кладут специальные вилки или чайные ложки. На ручку кокотницы надевают маленькую бумажную папильотку, чтобы гость не обжёг руки.

Вместо вилок при подаче некоторых блюд применяют деревянные или пластмассовые шпажки, которые после одноразового использования официант собирает и уносит. Использование шпажек позволяет уменьшить количество приборов при обслуживании фуршетов.

После горячих блюд подают десерт – мороженое, взбитые сливки, ягоды, фрукты и т.п. Для этой цели используют металлические креманки, которые ставят на поднос, покрытый салфеткой.

К десертам подают шампанское. Им наполняют бокалы на две трети объёма, ставят на поднос, застеленный салфеткой, и обносят гостей. На подносах же подают гостям кофе.

причём чашки с кофе ставят в центре подноса, покрытого салфеткой, а блюда – стопками у борта.

Вместе с кофе подают коньяк или ликёр в рюмках, поставленных на поднос.

После окончания фуршета по распоряжению метрдотеля со столов в определённой последовательности убирают посуду: вначале бутылки, вазы с цветами и фруктами, салфетками, затем приборы, креманки, фарфоровую посуду, кофейные чашки. В последнюю очередь убирают рюмки, бокалы, фужеры. Убирая со стола посуду, ее предварительно зачищают от остатков пищи, сортируют по видам.

Прежде чем снять скатерть со стола, с неё необходимо смести крошки специальной щёткой на поднос [12].

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

1) Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.

Предприятия общественного питания в зависимости от функционального назначения, ассортимента реализуемой продукции, разнообразия и сложности изготовления продукции, технической оснащённости, методов обслуживания, квалификации персонала, качества обслуживания, номенклатуры предоставляемых услуг подразделяются на следующие типы: рестораны, бар, кафе, столовая, закусочная и др.

Величина каждого из указанных типов характеризуется вместимостью (количеством мест в обеденном зале) и количеством выпускаемых блюд в смену.

Оптимальное количество мест в обеденных залах предприятий разных типов составляет: ресторан – 50-200; бар винный, молочный, гриль – 25-50; бар пивной – 25-100; кафе общего типа – 50-200; кафе специализированное (молодежное, детское, кондитерская, мороженое, молочное и т. д.) – 25-100; столовая общедоступная – 50-200; столовая диетическая – 50-100; столовая раздаточная – 25-50; закусочная общего типа – 25-50; закусочная специализированная – 25-50; кафетерий – 8-50.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на классы: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:

– Люкс. Художественная выразительность архитектурного ансамбля и интерьера торговых помещений предприятий питания, не имеющих аналогов, высокий уровень комфорта, широкий выбор услуг и ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, кулинарных и кондитерских изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей и закусок для баров;

– Высший. Оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков, коктейлей и закусок для баров;

– Первый. Гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в том числе заказных и фирменных, для баров.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяются.

Общие требования к предприятиям общественного питания различных типов определены ГОСТ Р 50762-95.

Для любого типа и класса предприятия общественного питания существуют определённые признаки идентификации услуг, которые применяются при аттестации типа и класса предприятия, а также при сертификации.

Ресторан – предприятие общественного питания, отличающееся широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, алкогольные напитки, табачные и кондитерские изделия, высоким уровнем обслуживания потребителей в сочетании с организацией их отдыха (музыкально-развлекательная программа, танцы, шоу-балет и т. д.). По ассортименту реализуемой продукции различают рестораны: рыбный, пивной, с национальной кухней или кухней зарубежных стран.

В торговых и банкетных залах ООО «Нова» гостиница «Астория», предусматривается повышенная сервировка стола, высокое качество приготавливаемых блюд и продукции сервис-бара, а также художественное оформление интерьера. В зависимости от объёма и характера предоставляемых услуг, места расположения и связанных с этим расходов создаётся ценовая политика ресторана, которая определяется размером наценок на реализуемую продукцию и напитки.

Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ценами на блюда и напитки с помощью меню и карты вин, которые вывешиваются на самом видном месте при входе в ресторан.

Рестораны люкс и высшего класса размещаются в общественных, административных и зрелищных комплексах, в гостиницах, на курортах, аэровокзалах.

Рекомендуется также размещать рестораны вблизи исторических и архитектурных памятников. Рестораны первого класса размещают на магистралях (вблизи остановок общественного транспорта), при вокзалах и водных пристанях, в зонах отдыха, в торговых центрах.

В составе помещений для обслуживания потребителей в ресторане обязательным является наличие банкетных залов. Рестораны всех классов самостоятельно разрабатывают ассортиментный перечень блюд с учётом тематической направленности и использования блюд национальной и европейской кухонь.

В ресторанах люкс и высшего класса ассортимент продукции включает преимущественно оригинальные, изысканные и фирменные блюда, напитки и кондитерские изделия. Фирменные блюда должны отражать особенности национальной кухни, тематическую направленность предприятия.

Рекомендуется выполнение особых пожеланий потребителей по изготовлению национальных или фирменных блюд в их присутствии. При наличии на производстве соответствующих продуктов принимаются заказы на изготовление блюд, не включённых в меню.

В ресторанах первого класса обязательным является включение в меню разнообразного ассортимента фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления.

Фирменное блюдо – это блюдо, приготовляемое на основе новой рецептуры и технологии или нового вида сырья и отражающее специфику данного предприятия.

В ресторанах люкс, высшего и первого классов реализуется широкий ассортимент кондитерских изделий промышленного производства, фруктов, алкогольных напитков, табачных изделий, фруктовых и минеральных вод.

В ресторанах и барах люкс, высшего и первого классов меню и карта вин с эмблемой – фирменным знаком предприятия должны быть напечатаны на двух языках – иностранном и русском.

Обложка для меню, поздравительные и пригласительные карточки, буклеты и другие виды печатной рекламы изготавливаются на меловой бумаге, картоне или кожзаменителе и содержат название ресторана или бара, эмблему или рисунок, отражающий тематическую направленность предприятия.

Столовая посуда и приборы в ресторанах люкс выполняются по индивидуальному заказу или подбираются с учётом особенностей меню и обслуживания. В ресторанах и барах люкс и высшего класса используются металлическая посуда и столовые приборы из мельхиора и нейзильбера, фарфоровая посуда с монограммой или художественно оформленная, сортовая посуда из хрусталя и художественно оформленная посуда из выдувного стекла.

В тематических ресторанах и в ресторанах с национальной кухней классов люкс, высший и барах класса люкс допускается использование посуды из керамики и дерева. В ресторанах и барах первого класса применяются металлическая посуда, и столовые приборы из нержавеющей стали, полуфарфоровая посуда и посуда из аркопала, сортовая стеклянная посуда без рисунка.

Столовое белье (скатерти фирменные) для ресторанов и баров класса люкс изготавливаются на заказ с учётом художественного замысла, сервировки стола и особенностей интерьера зала.

В ресторанах и барах высшего и первого классов используются белые и цветные скатерти и цветные полотняные салфетки индивидуального пользования. В специализированных ресторанах и барах классов высший и первый при наличии столов с полиэфирным покрытием или художественно оформленными крышками допускается замена скатертей индивидуальными салфетками из ткани.

В ресторанах и барах первого класса при отпуске комплексных завтраков и обедов вместо полотняных салфеток используются бумажные.

В ресторанах и барах люкс и высшего класса используется мебель повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещения. Основные виды мебели в ресторанах – столы двух-, четырех-, шестиместные (прямоугольные, квадратные, круглые или любой другой конфигурации) с мягкими чехлами; кресла, диваны, банкетки мягкие (в холле и вестибюле); кресла с подлокотниками в обеденном зале, серванты для официантов, столы подсобные, журнальные.

В ресторанах и барах первого класса применяется стандартная мебель облегченных конструкций: столы с полиэфирным покрытием и полумягкие кресла.

Обслуживание в ресторанах осуществляется официантами, барменами, метрдотелями, имеющими специальное образование и профессиональную подготовку. В ресторанах, обслуживающих иностранных граждан, работники должны владеть одним из иностранных языков в объёме, необходимом для общения с туристами.

Обслуживающий персонал в ресторанах и барах классов люкс и высший должен иметь форменную одежду с эмблемой предприятия; в ресторанах и барах первого класса допускается форменная одежда без эмблемы предприятия.

Рестораны предоставляют потребителям, как правило, обеды – бизнес-ланчи, ужины, а при обслуживании участников съездов, совещаний, конференций – полный рацион питания.

В предпраздничные, субботние или воскресные дни рестораны организуют семейные обеды (воскресные бранчи), дегустации блюд национальной кухни, тематические вечера, обслуживают свадьбы, юбилейные торжества, встречи друзей.

Предоставляют рестораны и дополнительные услуги: продажу полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий, прием предварительных заказов на приготовление блюд для семейных торжеств и обслуживание гостей на дому, консультации населения по технологии приготовления блюд и сервировке стола, бронирование мест.

В ресторанах люкс и высшего класса в вечернее время организуются концертно-эстрадные представления, выступления солистов. В ресторанах первого класса допускаются любые виды музыкального обслуживания (с использованием музыкальных автоматов, звуко-видео воспроизводящей аппаратуры и т.п.).

В настоящее время посетители чаще предпочитают небольшие рестораны на 50-100 мест.

В залах ресторанов большой вместимости для создания удобств и уюта выделяются зоны обслуживания с помощью архитектурно-конструктивных и декоративных элементов интерьера, трансформирующихся перегородок и различных приёмов размещения мебели.

Бар – предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные напитки, алкогольные и безалкогольные напитки, коктейли, закуски, десерты, мучные кондитерские и хлебобулочные изделия, покупные товары.

В барах люкс ассортимент продукции состоит преимущественно из оригинальных, изысканных заказных и фирменных, в том числе национальных, блюд, изделий и напитков. В барах высшего и первого классов имеет место разнообразный ассортимент фирменных блюд, изделий и напитков сложного приготовления.

Карта вин баров люкс и высшего класса включает разнообразный ассортимент коктейлей, пуншей, грогов и других смешанных напитков, соков. В барах первого класса – коктейли и напитки несложного приготовления, а также заказные и фирменные напитки.

Обслуживание в барах люкс и высшего класса осуществляют бармены, в барах первого класса – официанты и метрдотель в зале, и бармен за барной стойкой.

В барах предлагают различные виды музыкального обслуживания (музыкальные автоматы, звуко-видео воспроизводящая аппаратура и т. п.).

В зависимости от ассортимента реализуемых напитков и продукции, способов приготовления бары подразделяются на молочные, пивные, винные, кофейные коктейль-бары, гриль-бары; от специфики обслуживания потребителей – видео-бар, варьете-бар [13].

2) Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.

Назначение и подготовка проведения приёмов

Приём – одна из форм «внешне и внутриполитической» деятельности организации. Это, как правило, организованное и заранее подготовленное хозяевами, совместное проведение времени представителей организации-хозяина и гостей. Приём проводится:

- по случаю торжественной даты – юбилея, годовщины основания фирмы, или создания организации;

- по случаю посещения организации известного и почётного гостя, делегации фирмы-партнёра; в) в порядке повседневной деятельности фирмы на регулярной основе.

Целью проведения приёма может быть расширение и углубление контактов в сфере деятельности компании, получение необходимой информации, формирование имиджа организации во внешней деловой среде.

Приёмы могут быть:

- дневные и вечерние;
- с рассадкой (заранее распределёнными местами участников) и без рассадки;
- формальные и неформальные.

Дневные приёмы – это «бокал шампанского», «бокал вина», «завтрак». «Бокал шампанского» начинается обычно в 12 часов и длится около часа.

Поводом для такого приёма может быть годовщина национального праздника, отъезд (приезд) официального лица, пребывание делегации. Открытие выставки (фестиваля) и т.д. Это наиболее простая форма приема, не требующая большой подготовки.

Прием проходит без рассадки гостей – стоя. Напитки и закуски разносят официанты. Обычно подаются только шампанское, вина, соки и легкая закуска (мини-пирожные, бутерброды, орешки).

Завтрак или обед с рассадкой – более торжественная форма приема. Для такой формы приема предусматриваются места за столом для всех участников.

Завтрак с рассадкой устраивается между двенадцатью и пятнадцатью часами и продолжается примерно полтора часа. По своему содержанию и времени он соответствует российскому обеду и может включать в себя 1-2 холодные закуски, одно рыбное или одно мясное блюдо и десерт. Допустима подача горячей закуски первого блюда.

Во время сбора гостей в аванзале им предлагаются аперитив, соки, в ходе завтрака – сухие виноградные вина, а по его завершении подаются чай, кофе, предлагаются шампанское, коньяк, ликер. Гости, как правило, приходят на завтрак в повседневной одежде, если ее форма специально не указана в приглашении.

Вечерние приемы бывают нескольких типов. Наиболее популярным, демократичным, массовым и продуктивным, с точки зрения охвата общения является «коктейль», который начинается между 17-18 часами и продолжается два часа.

Прием проходит стоя. Гости сами подходят к столам с закусками, набирают себе угощения, а официанты предлагают напитки, если разносятся горячие закуски, то прием может быть назван «а ля фуршет».

Для большей торжественности встречи к ее концу возможно подача шампанского, мороженого, кофе. Фуршет – наиболее демократичная форма приема. С такого банкета можно уйти в любое удобное время. Находясь на таком приеме, следует помнить несколько правил:

– подходить к столу следует только после приглашения или после того, как к столу пошли остальные присутствующие;

– гости берут тарелки из стопки, стоящие в начале стола, и движутся вдоль стола в одну сторону (чтобы не мешать друг другу), накладывая на свою тарелку угощение;

– неучтиво находиться возле стола с дымящейся сигаретой;

– некрасиво наваливать на тарелку все предлагаемые блюда сразу. Существует определенный порядок угощения: полагается в начале отведать рыбных блюд, рыба и мясо не должно быть на одной тарелке;

– следует брать ровно столько, сколько можно съесть;

– закуски перекладывают в тарелку общим прибором, который находится на блюде с данной закуской. Набрав угощения, следует не забыть положить общий прибор на место;

– для десерта и сладких блюд необходимо взять чистые тарелки;

– мужчина может угостить даму, принеся ей что-нибудь из буфета. Даме недопустимо угощать мужчину.

Единственным столовым прибором на фуршете является вилка. Поэтому закуски нарезают небольшими кусочками («на один раз»). Кроме вилок могут быть поданы и шпажки – небольшие палочки, воткнутые в бутерброды – канапе и другие штучные закуски. Ножи могут быть на столе, но пользоваться ими в любом случае будет неудобно. На фуршет принято приходить в повседневном костюме или платье [14].

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

1) Подготовка и организация банкета с частичным обслуживанием

Банкет с частичным обслуживанием официантами в ООО «Нова» гостиница «Астория», носит неофициальный характер и является наиболее распространенным.

Его проводят по случаю семейных торжеств, свадьбы, товарищеских встреч, юбилея, праздника. Размещение гостей за столом произвольное, однако для почетных гостей и устроителей банкета предусматриваются места в центре стола. Если на банкет приглашено много гостей и для них устраивают несколько столов, то почетные гости и хозяин садятся за отдельный, центральный стол.

Меню банкета включает широкий ассортимент холодных закусок, солений, напитков. При большом разнообразии закусок предусматривается по полпорции на каждого участника.

Гостям также предлагают горячую закуску, одно или два вторых горячих блюда, десерт, фрукты. Завершается банкет подачей кофе, чая и кондитерских изделий. Для банкета заранее рассчитывают количество посуды и столового белья.

Число официантов определяется из расчета один официант на 9-12 гостей. Метрдотель, исходя из числа гостей, закрепленных за каждым официантом, количества столов, ассортимента заказанных блюд и количества порций, заранее определяет и сообщает официантам, в какой посуде, с каким количеством порций следует подавать блюда, общее количество блюд, ваз, салатников и другой посуды, которые должны быть поставлены на каждый стол.

Сервировка стола предусматривает повторение блюд, ваз, салатников с одинаковыми закусками через 6-10 мест. При этом каждый сидящий за столом сам или попросив соседа может взять с блюда любую закуску.

Для каждого гостя на стол ставят закусочную и пирожковую тарелки, фужер, рюмки, кладут закусочные нож и вилку, один прибор для второго горячего блюда (мясного или рыбного). Десертные приборы можно положить на стол заранее, но, как правило, их подают одновременно с десертом. Стол украшают живыми цветами в вазах.

Холодные закуски ставят на стол за 30-60 минут до начала обслуживания в зависимости от удаленности зала от раздачи, температуры воздуха в нем. Посуду с закусками расставляют на столе в определенной последовательности, начиная с закусок в больших блюдах.

Ближе к центру стола расставляют закуски в вазах (на ножке) или в посуде с высокими бортами (салатники). Закуски в: низкой посуде небольшой вместимости ставят ближе к предметам сервировки.

Закуски могут быть расставлены в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок, размеров посуды. Перед тем как поставить посуду с закусками на стол, тщательно (ручником или салфеткой) протирают ее дно. В каждое блюдо кладут приборы для раскладки. Салатники ставят на пирожковые или закусочные тарелки. Закуски расставляют на столе, чередуя их с равными интервалами.

Соусы в фарфоровых соусниках ставят на пирожковой тарелке слева от блюда, для которого они предназначены. Соусник ставят ручкой влево, перед ним (на пирожковую тарелку) кладут чайную ложку ручкой вправо, за пирожковой тарелкой – соль, перец, по оси стола – вазы с фруктами.

Бутылки с напитками расставляют равномерно по всему столу по оси стола между блюдами с закусками. Этикетки должны быть обращены к краю стола, чтобы гости могли выбрать желаемый напиток. Перед расстановкой бутылки протирают ручником, проверяют укупорку, чистоту этикеток.

По желанию заказчика часть бутылок может быть откупорена заранее. Протерев горлышки, бутылки закрывают другими пробками. Бутылки с металлической укупоркой

(пиво, вода, квас, соки) открывают перед рассаживанием гостей за столом. Если на столе недостаточно места, часть бутылок с напитками (также предварительно подготовленных) ставят на подсобные столики и подают в процессе обслуживания.

Расставив напитки, официанты ООО «Нова» гостиница «Астория», раскладывают на пирожковые тарелки хлеб: ржаной справа корочкой вправо, пшеничный – слева корочкой влево. Если предусмотрены тосты, кулебяки, расстегаи, то их раскладывают также на пирожковые тарелки, сдвинув хлеб. Завершают подготовку расстановкой стульев (кресел) против каждого прибора.

На подсобных столиках в банкетном зале должен находиться резерв посуды из фарфора, стекла и запас приборов.

Обслуживание.

Каждый из обслуживающих банкет официантов ООО «Нова» гостиница «Астория» в отведенном секторе встречает гостей, помогает им сесть за стол. В первую очередь официанты предлагают напитки, находящиеся на банкетном (или подсобном) столе. Затем предлагают закуски в последовательности, предусмотренной в меню.

Как правило, начинают подачу с икры и масла или с малосоленой рыбы. Предложив их гостям, официанты ставят блюда на банкетный стол, а освободившиеся уносят из зала. Далее гостям предлагают овощи, отварную или заливную рыбу, ассорти рыбное и наливают напитки.

После подачи рыбных закусок уносят освободившиеся блюда и бутылки и обязательно заменяют закусочные тарелки и приборы, предварительно спросив у гостя разрешения. Если гость положил на тарелку нож и вилку параллельно или скрестив их, то официант может взять тарелку и приборы, не спрашивая разрешения.

Тарелки и приборы заменяют в следующем порядке. На подсобном столе официант кладет на чистую закусочную тарелку нож и вилку. Взяв подготовленную таким образом тарелку в правую руку, он подходит к гостю, слева левой рукой берет со стола использованную тарелку с приборами, а правой справа ставит подготовленную чистую.

После этого гостей обносят мясными закусками. Соленья и маринады гости берут сами.

Перед подачей горячих блюд обычно делают перерыв. В это время гости танцуют, курят, беседуют, а официанты подготавливают стол – убирают использованную посуду, бутылки, заменяют тарелки и приборы, добавляют хлеб и т.д. Гости могут и не выходить из-за стола. В этом случае подготовка стола к дальнейшему обслуживанию должна проводиться быстро и без шума.

Со стола не убирают свежие и маринованные овощи, масло, сыр, т.е. блюда, которые гости могут взять при подаче горячего блюда. Закуски, которые по желанию заказчика не убирают со стола, следует переложить в другие тарелки, чтобы посуда не казалась пустой, а блюда неоформленными. Перед подачей или после подачи горячих блюд наливают напитки.

Горячие блюда подают по-разному:

- с общего блюда, обнося гостей (предварительно для каждого гостя на стол ставят мелкую тарелку и кладут прибор);
- в тарелках, оформленных официантами (в этом случае официанты приносят блюда из кухни в много порционной посуде и раскладывают на подогретые тарелки на подсобном столе);
- в тарелках, оформленных поварами на кухне, которые официанты расставляют на столе.

Перед подачей десерта с разрешения заказчика со стола убирают закуски, тарелки, столовые приборы, хлеб, специи, соусы, сметают крошки. На столе оставляют вазы с фруктами, могут быть оставлены вода и фужеры [15].

2) Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.

Для расчета необходимого количества официантов, столовой посуды и приборов для обслуживания банкетов с полным обслуживанием официантами, необходимо учитывать следующие факторы:

- Количество гостей.

Первым шагом в расчете необходимого количества официантов, посуды и приборов является определение количества гостей, которые будут присутствовать на банкете.

- Длительность мероприятия.

Определение длительности мероприятия также является важным фактором, который нужно учитывать при расчете количества необходимых официантов, посуды и приборов. Чем дольше мероприятие, тем больше перерывов на обслуживание и перезагрузку посуды и приборов.

- Меню.

Тип меню, выбранный для банкета, также влияет на количество необходимых официантов, посуды и приборов. Например, для сервировки блюд из нескольких блюд требуется больше посуды и приборов, чем для блюд из одного блюда.

- Нормы оснащения.

Нормы оснащения предприятий общественного питания столовой посуды, приборов являются общепринятыми стандартами и определяют количество необходимой посуды и

приборов на одного гостя. Например, обычно на одного гостя приходится одна тарелка, один стакан, один нож, одна вилка и одна ложка.

Исходя из вышеперечисленных факторов, можно приступать к расчету необходимого количества официантов, посуды и приборов для обслуживания банкета [16].

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

1) Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса.

Функционирование современных гостиниц требует применения на практике новых технологий. В обязательном порядке должна быть создана эффективная и функциональная информационная система управления гостиницей. Она автоматизирует рабочие процессы, свяжет в одно целое разные службы отеля и повысит уровень обслуживания клиентов.

Одновременно с улучшением сервиса снижается занятость персонала гостиничного комплекса, повышается производительность труда сотрудников и уровень их грамотности. Информационные системы и технологии в гостиничном предприятии позволяют управлять разными процессами: резервированием номерного фонда, учётом гостей отельного комплекса, инвентаризацией, поставками продуктов питания и т. д.

Информационные системы менеджмента в гостиничном деле обязательно содержат данный модуль. В нём аккумулируется информация о номерном фонде:

- техническое состояние;
- актуальная стоимость проживания;
- степень занятости;
- статус номера.

С помощью этого модуля информационной системы администрация отельного комплекса ведёт личный счёт клиента. Многофункциональность инструмента обуславливает необходимость создания его подструктуры – модуля резервирования и обслуживания [17].

2) Внесение данных по заказам гостей в информационную систему

Модуль отдела резервирования осуществляет ряд важных функций:

- проверку кредитоспособности клиента перед продажей номера;
- телефонную консоль (мини-АТС, с возможностью переадресации звонков, определителем имени звонящего);
- учёт телефонных звонков гостя - в автоматическом режиме, что позволяет определить стоимость произведенных звонков и направить её на личный счёт гостя.

Модуль отдела резервирования предназначен для автоматизации работы отдела резервирования номеров. Конструктивно он связан с системой Fidelio. Основные функции модуля:

- ведение листа ожидания на неограниченное число дней;
- оформление групповых заявок через обычную, групповую или делегатскую системы;
- просмотр информации о предыдущем пребывании гостя, в том числе номер комнаты, особые запросы и комментарии оператора;
- бронирование номеров по каждой заявке или группе заявок;
- присвоение номерам различных тарифных статусов (обычный, люкс, президентский);
- предупреждение возникновения ситуации превышения заявок над количеством свободных номеров;
- печать подтверждений заявок.

Важную роль в гостиничном хозяйстве отводится модулю подразделения питания

Информационные потоки в этом отделе требуют отдельного рассмотрения.

Информация от поставщиков попадает на кухню шеф-повару. Если она касается пополнения склада, то проходит через бухгалтерию, где поступивший товар оформляется документально. В отдел бухгалтерии поступает также поток финансовой информации о полученной выручке. Из отдела обслуживания в номерах на центральный кухонный терминал поступают заказы от гостей отеля. Также заказы поступают и из торгового зала.

В торговом зале и в отделе обслуживания в номерах находятся кассовые аппараты и терминалы с сенсорными экранами и возможностью считывания информации с магнитных карточек.

Терминалы необходимы для проведения расчётов с гостями и учёта потребленной продукции [18].

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

1) Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице

В большинстве зарубежных гостиниц и российских с иностранным управлением установлен не один, а два расчетных часа:

Check-out time – расчетный час выезда, обычно в 12.00; check-in time – расчетный час заезда, обычно это 14.00. В случае задержки выезда, как правило, спрашивают доплату за половину суток, если выезд происходит до 24.00, а после этого часа – за целые сутки. В зарубежных отелях чаще всего до расчетного часа заезда гостя не поселят, но при этом он может бесплатно сдать багаж на хранение в рецепцию, а сам прогуляться, посетить ресторан.

Аналогично происходит при выезде, однако отели высокого класса с целью поддержания имиджа и в соответствии с концепцией сервиса, ориентированного на клиента, по

возможности идут навстречу гостям и позволяют им бесплатно заехать в номер раньше или выехать на несколько часов позже (услуги раннего заезда и позднего выезда).

В зарубежных отелях принято считать время проживания не количеством суток, а количеством ночевок, таким образом, если гость выразит желание заселиться в период с 0.00 до 14.00, то есть до расчетного часа заезда, он должен будет заплатить за одну дополнительную ночь.

В РФ согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг»:

Пункт 11: Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы, (в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N693). Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Пункт 12: Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем (в ред. Постановления Правительства РФ от 15.09.2000 N 693). Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере). Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса (абзац введен Постановлением Правительства РФ от 15.09.2000 N 693)

Пункт 13: Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается. В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

Виды расчетов в гостинице:

- наличные деньги;
- кредитная карта;
- туристский ваучер;

– именной чек.

В процессе регистрации на имя клиента в АСУ открывается гостевой счет (folio), куда приходит информация со всех служб гостиницы об оказанных данному гостю услугах, в том числе из магазинов и ресторанов на территории гостиницы. Обычно гость оплачивает все услуги и покупки при выписке и получает экземпляр оплаченного счета (invoice).

Номер гостевого счета обычно неизменен на все время проживания гостя, а счетов может быть несколько, если гость оплачивал услуги по частям. Счет – это документ строгой отчетности, печатается в нескольких экземплярах, один из которых выдается на руки клиенту. В РФ счет недействителен без печати и фискального чека, который либо прикрепляется к счету – если отпечатан на кассовом аппарате – либо распечатывается на бланке гостиничного счета с использованием фискального принтера.

Счет заверяется подписью кассира и синей прямоугольной печатью с надписью: «Город ... гостиница ... (дата), касса ... оплачено (получено)».

Счет выписывается в трех экземплярах: один выдается гостю, второй вместе с кассовым отчетом (форма № 5-Г) сдается ежедневно в бухгалтерию, третий – хранится в расчетной части гостиницы (в кассе) до выезда гостя.

При ведении расчетов с применением АСУ счет заполняется в двух экземплярах. В нем фиксируется оплата за весь период проживания. Оба экземпляра должны храниться в контрольной картотеке до выезда гостя, но часто один выдается на руки клиенту сразу после оплаты всего срока проживания во время регистрации.

Сотрудник бухгалтерии сверяет формы счетов (№ 3-Г и 3-Гм – отменены) с формой № 5 (анкетой). Несмотря на то, что Министерством финансов установлена форма счетов, многие гостиницы разрабатывают свои формы, либо используют формы счетов в АСУ.

Оплата проживания и всех видов услуг производится в кассе службы приема и размещения. Технология работы кассира обусловлена особенностями операционного процесса в конкретной гостинице и типом АСУ.

Именно АСУ устанавливает названия разделов меню, соответствующих различным этапам (операциям) расчетов с гостями.

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг форма № 12-Г составляется в двух экземплярах – один предоставляется в бухгалтерию, второй – гостю. По правилам большинства гостиниц, оплата, независимо от формы, должна быть произведена к моменту оказания услуги. То есть при безналичном расчете – деньги должны быть к моменту заезда, а при наличном расчете или расчете по кредитной карте – в РФ данный вид расчета приравнен к наличному – при заезде за целое количество суток или до момента выезда.

Фирмы, имеющие договорные отношения с гостиницей и регулярно направляющие клиентов, могут переводить оплату не за конкретную заявку, а в качестве авансового платежа за проживание в следующем месяце. В этом случае предварительный счет не выписывается, а основанием платежа является контракт или договор. Обычно, в соответствии с условиями договора, при оплате в рублях окончательный расчет производится по курсу Центробанка на день выезда гостей, на основании чего выставляется счет-фактура.

В случае неполного использования ранее перечисленной суммы фирма может получить деньги обратно на свой расчетный счет или использовать их на следующее проживание. Получить остаток обратно фирма может при наличии всех необходимых, правильно оформленных документов: письма на имя главного бухгалтера за подписью руководителя предприятия, доверенности на получение денег на представителя фирмы, если возврат в рублях или на корпоративную кредитную карту, по которой ранее была произведена оплата.

В случае неполного использования ранее оплаченного проживания физические лица получают возврат автоматически при выписке и сдаче ключей в той же форме, в которой была произведена оплата.

В счете обязательно содержится информация: название города, гостиницы, № и дата оформления счета, № комнаты, ФИО гостей (на супружескую пару может быть оформлен один счет), дата заезда, время и дата выезда, код кассира, цель поездки, вид и сумма тарифа, количество гостей, № подтверждения заявки на бронь.

Отели высокого класса для ускорения процедуры выезда заранее выдают так называемый предварительный счет (service provided) с подписью кассира в трех экземплярах. Его могут подсунуть рано утром под дверь номера с тем, чтобы гость заранее просмотрел его и, если согласен, поставил свою подпись, либо отдал администратору, либо опустил в ящик для счетов.

Оплата наличными в гостиницах всего мира составляет очень маленький процент в отличие от РФ. Большинство гостей предпочитает расплачиваться кредитными картами прямо на счет оплаты либо личными чеками и наличными.

Во всех случаях сумма, полученная с гостя, является точным количеством, требуемым для того, чтобы свести его баланс к нулю. Все кассиры должны свериться о последних расходах гостя, которые могли быть вовремя не записаны. Оплату могут попросить произвести в любое время, необязательно при выписке, иногда гости сами предпочитают платить постепенно. Всех гостей просят указать кредит при регистрации.

Гостей, которые платят наличными или вызывают подозрение (например, у гостя мало или полностью отсутствует багаж), просят оплатить заранее все пребывание.

Может быть иная процедура занесения оплаты. Вместо того, чтобы заносить их в гостевой счет клиента и оставлять сумму кредита на месте до ночного аудита, некоторые отели сразу вносят плату за комнату и сбор в гостевой счет и представляют гостю счет с нулевым балансом. Здесь есть нюанс: хотя ночному аудитору не нужно заносить данные, гость все еще числится по аудиту (сверке счетов) ночеприбытия.

В другом случае кассир не заносит в гостевой счет плату за номер, и гостю выдается специальный чек. Чтобы получить копию оплаченного счета, гость должен вернуться к кассе во время контроля.

К этому моменту компьютером уже подготовлен счет, а внесение оплаты за номер во время ночного аудита означает, что гостевой счет до этого момента не был закрыт. Клиенту, сделавшему задаток за проживание и оплачивающему номер вперед, обычно не разрешены дополнительные траты (дополнительные платные услуги), так как гость уезжает, не останавливаясь у кассы.

Дополнительные платные услуги рекомендуется оплачивать за каждый день пребывания гостя. Автоматизированный контроль гостей, оплачивающих вперед, требует координации и обмена информацией.

Кассир и администраторы должны быть внимательны, чтобы не указать преждевременно как свободную комнату, которая была оплачена вперед. Кассир, в свою очередь, должен убедиться, что гость на самом деле выехал - по разным сводкам и отчетам, которые заполняют другие сотрудники отеля, например, «шахматка». С наличными суммами отеля обращаются по-разному:

- наличные или чек передаются в кассу отеля и остаются незарегистрированными до приезда гостя. Когда он приехал, чек прилагается к только что открытому гостевому счету, как будто деньги пришли в этот день.

Это удобно для отеля, если произошла отмена бронирования. Недостаток состоит в том, что в этом случае должна быть отлажена система подтверждения платежеспособности чека, в противном случае отель несет убытки;

- иногда гостевой счет открывается не по прибытии гостя, а раньше - в момент получения депозитного чека, который приравнивается к наличным. Это неудобно для отелей с «ручным» и полу-автоматизированным оформлением, которое может хранить числящиеся гостевые счета неделями и месяцами;

- еще один метод обращения с депозитами – создание специального листа-счета, называемого «предварительным депозитом». В него вносится предварительный депозит, и он представляет собой баланс кредита, отражающий, что отель должен деньги или услуги кон-

кретному гостю по предварительному депозиту. Когда гость прибывает, баланс кредита переносится в только что открытый гостевой счет;

– использование регистрационной книги. Счет создается в данной книге для предварительных денежных поступлений.

Депозиты гостей переписываются на этот счет и позже, по прибытии гостя, переносятся в его гостевой счет [19].

2) Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания

Самый очевидный плюс – повышение продуктивности команды. От этого работа становится качественнее, а доходы выше. Но, помимо этого, грамотное распределение задач даёт и другой важный эффект – профилактику выгорания.

Как распределять нагрузку

Спросите у сотрудников

Если вы заметили в команде признаки выгорания, отдел регулярно начал перерабатывать или срывать дедлайны, то первое, что стоит сделать, – поговорить об этом с сотрудниками.

Устройте мозговой штурм. Расскажите о своих наблюдениях и спросите, как можно исправить ситуацию. Есть неплохой шанс, что работники сами давно заметили, с какими процессами есть проблемы, где кроются главные «бутылочные горлышки» и какие шаги можно предпринять.

Определите возможности и способности каждого

Люди различаются не только талантами и способностями, но и запасом энергии, стрессоустойчивостью, адаптивностью и другими менее очевидными особенностями. Вы наверняка замечали, что кто-то регулярно закрывает больше задач, чем другие, кому-то лучше даются трудные клиенты. Кто-то быстрее соображает, когда условия меняются, кто-то терпимее других относится к однообразной работе.

Начните ставить более реалистичные цели

Бывает, что люди часто концентрируются не на том, сколько они на самом деле могут сделать за период времени, а на том, сколько они должны сделать согласно своим представлениям о продуктивности.

Если амбиции оказываются выше возможностей, то это приводит к неприятным последствиям: депрессивным проявлениям, снижению самооценки, повышению тревожности. Многие живут в таком режиме годами, не осознавая этого.

Ровно то же может происходить и с бизнесами. К примеру, руководитель регулярно назначает больше задач, чем команда может выполнить к дедлайну, сроки раз за разом сры-

ваются, боевой дух в коллективе падает. Если вы замечали подобное в своей компании – задумайтесь, насколько здраво вы оцениваете работоспособность сотрудников.

Возможно, лучше ставить более реалистичные дедлайны. Посмотрите, в какие сроки команда обычно выполняет задачи, и отталкивайтесь от этих данных. Добавьте ещё 15-20 процентов времени на исправление ошибок и непредвиденные сложности. Баланс между тем, чтобы подстраивать сроки под команду, и тем, чтобы заставлять её уложиться в дедлайны, сложно найти, но оно того стоит.

Снизьте объём работы

Серьёзная мера, но необходимая, если сотрудники часто перерабатывают и не укладываются в сроки. Это кажется контринтуитивным, но если люди меньше загружены задачами, то их продуктивность выше.

Завал на работе – плохой мотиватор и одна из главных причин выгорания. А выгоревший работник хуже справляется с задачами. Берите меньше проектов и клиентов – сначала доходы могут снизиться, но в долгосрочной перспективе вы только выиграете. Сотрудники смогут лучше концентрироваться на работе, её качество возрастёт, а с ним и довольство клиентов.

К тому же, так вы создадите более комфортные условия для подчинённых. Это тоже важно для их здоровья: Всемирная организация здравоохранения подсчитала, что переработки убивают примерно 750 тысяч человек в год [20].

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

1) Проведение текущего аудита службы приема и размещения

Основными целями проведения аудита службы приема и размещения являются [21]:

- повышение качества обслуживания гостей и потенциальных клиентов;
- повышения конверсии бронирований в отель или гостиничный комплекс;
- минимизация допущения ошибок;
- увеличение прибыли;
- повышение рейтингов отеля или гостиничного комплекса;
- обучение персонала отеля или гостиничного комплекса.

2) Передача дел и отчетов по окончанию смены дежурному администратору

Выполняет функции непосредственного представителя главного администратора в службе приема и размещения, корректирует работу этой службы, постоянно находится во взаимодействии с клиентами. После окончания смены отчитывается о работе службы главному администратору.

Дежурный администратор работает по сменам, одновременно в небольших и средних гостиницах на смене работает один, в больших гостиничных комплексах два дежурных администраторов. В процессе работы ему подчиняются работники рецепции – портье, кассир, паспортист.

Основные профессионально-квалификационные и личностные требования к должности дежурного администратора касающиеся [22]:

- иметь профессиональную подготовку в специализированных профилях деятельности учебных учреждений, пройти стажировку в гостиничном заведении не менее 1 года;
- знать нормативную документацию по приему и обслуживанию гостей;
- досконально знать 2-3 иностранных языка;
- владеть практическими знаниями обеспечения безопасности в отеле;
- безупречного внешнего вида и поведения;
- способности легко вступать в диалог с подчиненными и клиентами.

Основными функциональными обязанностями дежурного администратора являются:

- обеспечить подготовку номера в поселении и выполнение других подготовительных мероприятий согласно пожеланиям клиента перед прибытием в отель;
- анализ состояния занятости номерного фонда, прогноз по его заполнению;
- подбор номеров для бронирования;
- контроль фиксации в электронном виде таблицы или отдельного журнала заполнения номеров;
- проверка документов при регистрации, выявление срока их действия;
- проверка информации о гостей, которые уезжают, прежде оплаты клиентами услуг;
- постоянное сотрудничество со смежными службами в обслуживании клиентов с целью эффективного процесса обслуживания;
- ответственность за сохранность ключей от номеров;
- ответственность за оборудование службы приема и размещения;
- доставка почты и посылок проживающим;
- толерантная сотрудничество с клиентами;
- решение вопросов эксплуатации гостиничного предприятия в ночное и утреннее время – период отсутствия высшего руководства;
- принимать меры по ликвидации конфликтных ситуаций.

6 Индивидуальное задание

Подготовка и организация работы службы room-service

На сегодняшний день room service пользуются большим спросом в элитных отелях всего мира. Эта услуга включает в себя: доставку блюд из популярных ресторанов за короткое время, услуги косметолога, парикмахера и массажиста прямо в номере.

Конечно, все услуги, заказанные, обходятся процентов на 10-15 дороже, да и чаевые в этом случае практически обязательны. В некоторых отелях room service прекращает работу в два часа ночи, но самые высокочеловеческие гостиницы предлагают его круглосуточно.

В обязанности специалистов службы room-service ООО «Нова», гостиница «Астория» входит доставка напитков и блюд, заказываемых по специальному меню, в номер гостя.

Время доставки завтрака составляет примерно 15-20 минут. Обед привозят за 15 минут (без горячих блюд) и за 25 минут (с горячим). Для ужина срок доставки составляет до 30 минут.

При этом гость может заказать блюда не только по специальному меню, которое находится в номере, но и из ассортимента любого из ресторанов.

Блюдо доставляется гостю в том же виде, в котором он мог бы получить его в ресторане. Если приготовление выбранной позиции потребует больше времени, чем установлено стандартами обслуживания в номерах, необходимо заранее информировать гостя об этом.

При организации работы этой службы необходимо учитывать следующие специфические факторы работы:

- меню составляется из блюд, представленных в ресторане гостиницы, но в более сокращенном варианте. При составлении меню для подразделения номерного обслуживания учитываются вкусы среднего потребителя;

- необходимо провести анализ наиболее часто заказываемых в ресторане блюд;

- из-за основной загруженности в утренние часы необходимо составлять график работы для работников службы в соответствии с этим фактором;

Еще одна задача службы room-service – комплектация и доставка в номера VIP-гостей подарков. Оперативную информацию о прибытии важных персон менеджеры room-service получают от гостевой службы отеля.

В том случае, если подразделение обслуживания мини-баров в номерах входит в структуру службы room-service, к вышеперечисленным добавляется еще одна задача – сотрудники ООО «Нова», гостиница «Астория» должны своевременно проверять мини-бары в номерах и пополнять их запас по мере необходимости. В отелях высокой категории служба обслуживания в номерах работает в режиме нон-стоп: 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Одни из основных потребителей услуги room-service – деловые люди, которые поздно возвращаются с деловых встреч. Как правило, такой гость приезжает уставшим, и у него нет сил и желания одеваться и идти в ресторан. Вот тут-то и приходят на помощь room-service и мини-бар. Также доставкой часто пользуются гости с детьми, не желая вести их в ресторан.

Задача шеф-повара отеля при составлении меню обслуживания в номерах – максимально предусмотреть потребности гостя своего отеля, избежав при этом чрезмерной перегруженности предложения.

По мнению представителей отелей, оптимально включить 30-40 позиций. Если гостиница имеет интернациональную аудиторию, в меню должны быть представлены самые популярные блюда разных национальных кухонь.

Хорошо, если отдельные позиции сориентированы на гостей-вегетарианцев. В отелях высокой категории отдельное меню предлагается для маленьких гостей. Блюда меню room-service в ООО «Нова», гостиница «Астория» подбираются с учетом ограниченного времени приготовления [23].

Заключение

Также в результате пройденной практики произошло ознакомление с большим количеством информации, на которой базируется гостиница ООО «Нова» «Астория» и закрепились 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.

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

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

Практика позволила:

- осуществить подготовку дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания;
- осуществить организацию баров, кафе, службы питания;
- применить подготовку и организацию обслуживания официальных приемов;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания банкета «Фуршет»;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания банкета «Коктейля»;
- осуществить подготовку и организацию обслуживания банкета с частичным обслуживанием;
- приобрести практический опыт по расчету посуды, приборов согласно плану работы;
- осуществить систематизацию распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания;
- приобрести опыт ввода данных о гостях информационную систему управления гостиничного комплекса;
- осуществить проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице;
- осуществить внесение данных по заказам гостей в информационную систему;
- осуществить проведение текущего аудита службы приема и размещения;
- осуществить передачу дел и отчетов по окончанию смены дежурного администратора.

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

позволяют сотрудникам отеля быстро и четко выполнять данную им работу, к тому же с полной ответственностью подходить к работе.

Гостиница – это очень сложная для построения и продвижения бизнес-структура, уникальной особенностью которой является то, что она обеспечивает своим клиентам основную часть их повседневной жизнедеятельности на протяжении длительного времени – от одного до нескольких десятков дней.

Иными словами – гостиницы и отели на какое-то время заменяют каждому своему постояльцу родной дом.

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

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт отеля «Астория» [сайт]. – URL: astoriavl.ru (дата обращения: 04.04.2024).
- 2 Постановление от 16.02.2019 «Об утверждении положения классификации гостиниц».
- 3 Сайт собака (Создание гостиницы) [сайт]. – URL: <http://www.sobaka.ru/oldmagazine/glavnoe/13009> (дата обращения: 04.04.2024).
- 4 Тебекин А. В. Стратегический менеджмент: учебник для прикладного бакалавриата / А. В. Тебекин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 333 с. – (Бакалавр. Прикладной курс).
- 5 Скобкин С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 197 с.
- 6 Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональное образование). – 336 с.
- 7 Подлесных В.И. Электронный учебник по дисциплине: «Менеджмент». – Текст: электронный / В.И. Подлесных // Подлесных. – Санкт – Петербург, 2017. – URL: http://de.ifmo.ru/bk_netra/page.php?dir=1&tutindex=3&index=35&layer=2 (дата обращения 05.04.2024).
- 8 Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов, Москва: Издательский центр «Академия», 2021. – 272с.
- 9 Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – (Профессиональная практика). – 412 с.
- 10 Студопедия сайт [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/2_80846 (дата обращения: 05.04.2023).
- 11 Студенческая библиотека сайт [сайт]. – URL: <https://studbooks.net> (дата обращения: 09.04.2024).
- 12 Файловый архив для студентов сайт [сайт]. – URL: <https://studfile.net/> (дата обращения: 09.04.2024)
- 13 Файловый архив для студентов сайт [сайт]. – URL: <https://studfile.net/> (дата обращения: 09.04.2024)
- 14 Студенческая библиотека сайт [сайт]. – URL: <https://studbooks.net> (дата обращения: 09.04.2024).

15 Турист бук [сайт]. – URL: <https://tourism-book.com> (дата обращения: 10.04.2024)

16 Ответы майл ру. Поиск ответов на все вопросы [сайт]. – URL: <https://otvet.mail.ru> (дата обращения: 10.04.2024)

17 Максибукинг [сайт]. – URL: <https://maxi-booking.ru> (дата обращения 10.04.2024)

18 Все о туризме. Туристическая библиотека [сайт]. – URL: <https://tourlib.net/> (дата обращения: 10.09.2024)

19 Студенческая библиотека сайт [сайт]. – URL: <https://studbooks.net> (дата обращения: 09.04.2024).

20 Платформа для предпринимателей [сайт]. – URL: <https://vc.ru/> (дата обращения: 10.04.2024)

21 Umbrella Hospitality [сайт]. – URL: <https://umhos.ru/> (дата обращения: 10.04.2024)

22 Туристический бизнес [сайт]. – URL: <http://tourfaq.net/> (дата обращения: 10.04.2024)

23 Студенческая библиотека сайт [сайт]. – URL: <https://studbooks.net> (дата обращения: 09.04.2024).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Нова», гостиница «Астория»

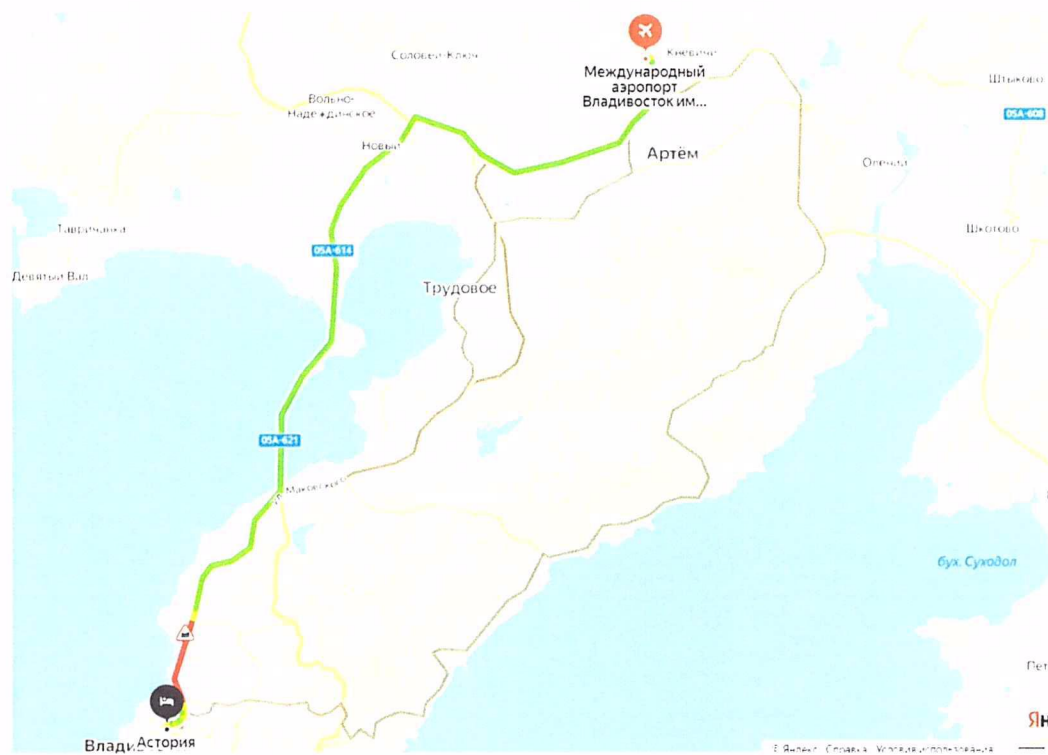


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Нова», гостиница «Астория»

Приложение Б

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

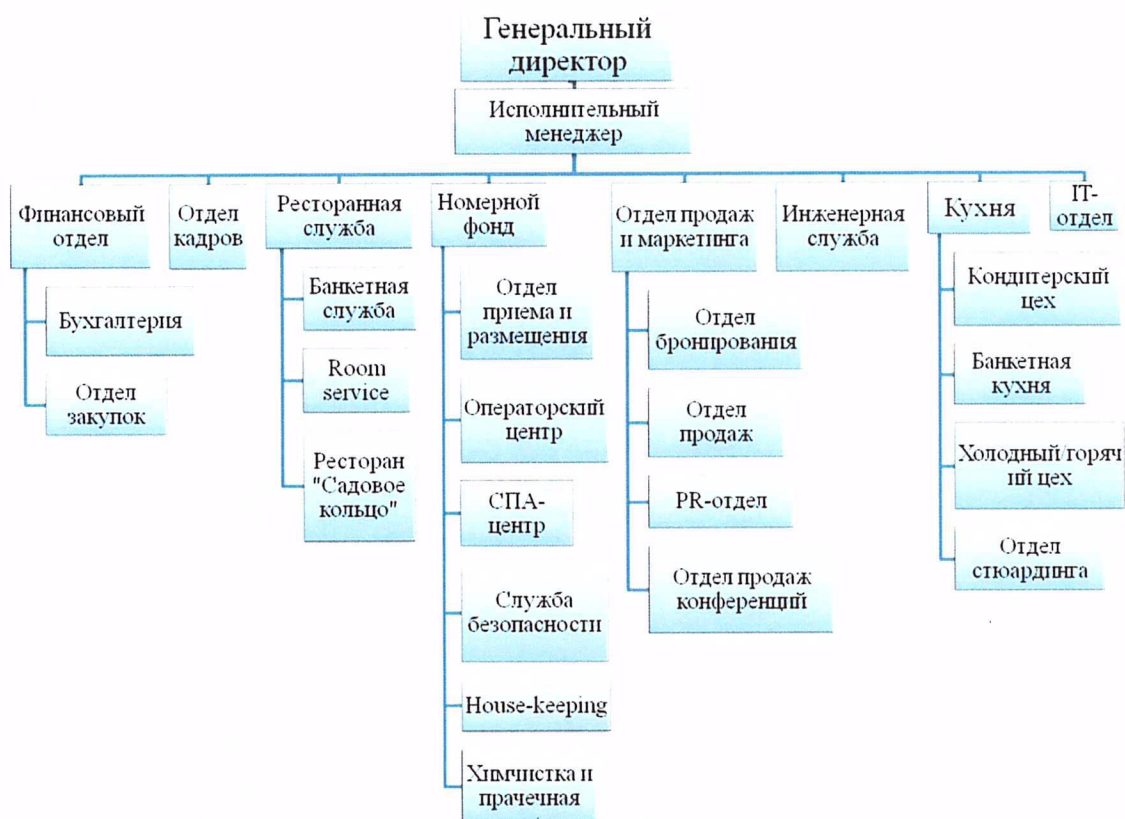


Рисунок Б.1 – Организационная структура гостиницы «Астория»

Приложение В

Номерной фонд ООО «Нова», гостиница «Астория»



Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт Одноместный»

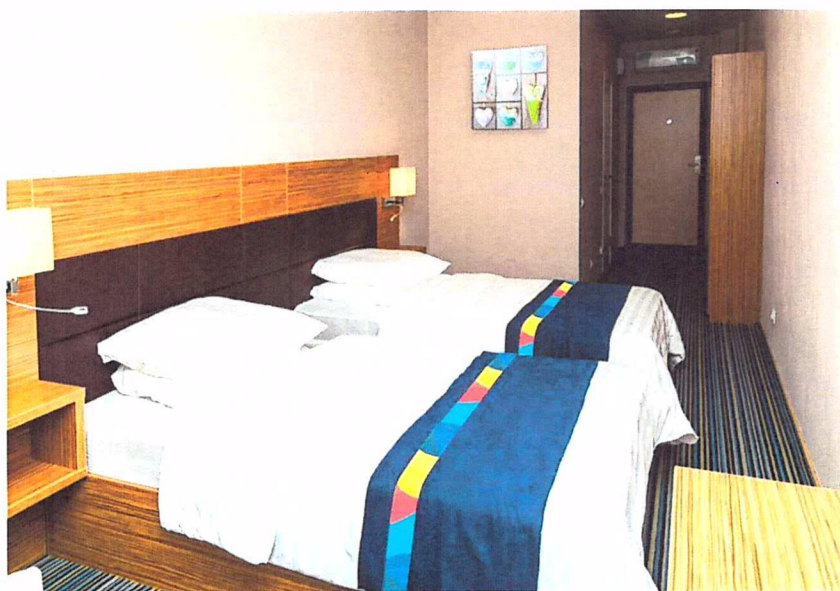


Рисунок В.2 – Номер категории «Стандарт Двухместный»



Рисунок В.3 – Номер категории «Супериор»



Рисунок В.4 – Номер категории «Люкс»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Павлова Диана Григорьевна,

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «23» марта 2024 г. по «12» апреля 2024 г.

в организации ООО «Нова», расположенном по адресу: Партизанский проспект 44.

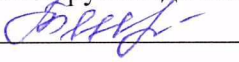
Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.	1
	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	
2	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания	12
	Подготовка и организация работы службы room-service	
3	Организация работы баров, кафе, службы питания	12
	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	
4	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов	12
	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	
5	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»	12
	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	
6	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	12
	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	
7	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса	12
	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	
8	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	12
	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	
9	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	11
10	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «23» марта 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «12» апреля 2024 г.

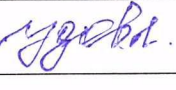
Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Павлова Диана Григорьевна,
обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошла
производственную (по профилю специальности) практику в объеме 108 часов с «23» марта
2024 г. по «12» апреля 2024 г.
в организации ООО «Нова», расположенном по адресу: Партизанский проспект 44.

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	Удовл. 
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	Удовл. 
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.	Удовл. 
Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания			Удовл. 

Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса. Внесение данных по заказам гостей в информационную систему.	Удов.
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	Удов.
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Проведение текущего аудита службы приема и размещения. Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору.	Удов.
Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»			Удов.

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоен на базовом уровне

Дата 12 апреля 2024 г.

Оценка за практику Удов.

Руководитель практики от предприятия

Посадова С.С.



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Павлова Диана Григорьевна

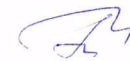
Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа С-ГД-21-1

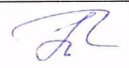
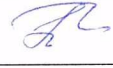
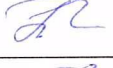
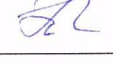
Место прохождения практики ООО «Нова»

Сроки прохождения с «23.03.2024» по «12.04.2024»

Инструктаж на рабочем месте «23» марта 2024 г
дата



Посадова С.С.

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
23.03.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	Удовл.	
25.03.2024	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров с привлечением службы питания	Удовл.	
26.03.2024	Подготовка и организация работы службы room-service	Удовл.	
27.03.2024	Организация работы баров, кафе, службы питания	Удовл.	
28.03.2024	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	Удовл.	
29.03.2024	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов	Удовл.	
30.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	Удовл.	
01.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»	Удовл.	
02.03.2024	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	Удовл.	
03.04.2024	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	Удовл.	
04.04.2024	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	Удовл.	
05.04.2024	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничного комплекса	Удовл.	
06.04.2024	Проведение расчетов с гостями во время их		

	нахождения в гостинице	Удовл.	Л
08.04.2024	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	Удовл.	Л
09.04.2024	Проведение текущего аудита службы приема и размещения	Удовл.	Л
10.04.2024	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	Удовл.	Л
11.04.2024- 12.04.2024	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	Удовл.	Л
12.04.2024	Дифференцированный зачет	Удовл.	Л

Руководитель

Л

Посадова С.С.



Характеристика деятельности студента
Павловой Дианы Григорьевны
группы С-ГД-21-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) 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	Средний
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Средний
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Средний
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	Средний
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	Средний
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Средний
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Средний
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	Средний
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи	Средний

	профессиональной сфере	открытия собственного дела в профессиональной деятельности	
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Подготовка и организация работы службы room-service	Средний
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация работы баров, кафе, службы питания	Средний
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы	Средний
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Внесение данных по заказам гостей в информационную систему	Средний
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостинице	Средний
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого качества обслуживания гостей	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору	Средний

Руководитель практики (от организации) _____

П

Посадова С.С.



Характеристика

Павлова Диана Григорьевна за время прохождения производственной практики в период с 23.03.2024 по 12.04.2024 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Нова», гостиница «Астория», расположенным по адресу г.Владивосток, ул. Партизанский проспект 44. Павлова Д.Г. показала высокий уровень освоения теоретической подготовки, правильно применяла знания в работе.

Студентка Павлова Д.Г. в коллективе тактична и вежлива, ко всем поручениям относилась добросовестно. Обладает высокой работоспособностью. Обладает высокой работоспособностью. Зарекомендовала себя как ответственный и дисциплинированный работник, стремящийся к повышению уровня своих теоретических знаний, подкрепленных практическими умениями.

Рекомендуемая оценка по производственному отчету - «5» (отлично).

Руководитель от предприятия
Посадова С.С.



М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Павлова Диана Григорьевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ГД-21-1
согласно приказу ректора № 2204-с от 18.03.2024 года
направляется в ООО "Нова", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» на срок 3 недели с 23.03.2024 года по
12.04.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Тен Ж.А.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Нова"	23.03.2024	Посадов
ООО "Нова"	12.04.2024	Посадов

