

ОБРАЗЕЦ

ОБРАЗЕЦ

ОБРАЗЕЦ



НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»  
Колледж «Синергия»  
Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

**ОТЧЕТ**  
**о прохождении производственной практики**  
**(по профилю специальности)**

**по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**  
**в период 14.02.22 по 13.03.22**

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис**

**ФИО обучающегося: Меркулова Полина Андреевна**  
**Группа: ОКГ-1911МО**  
**ФИО Руководителя: Минеева Екатерина Александровна**

ОБРАЗЕЦ

ОБРАЗЕЦ



# Содержание (25-35 слайдов)

## **I. Характеристика организационной структуры гостиницы «...»**

- 1.1. Организационная структура управления в гостинице «...»
- 1.2. Взаимодействие службы приема и размещения со смежными подразделениями в гостинице «...»

## **II. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников**

- 2.1. Организация и технология работы службы приема и размещения в гостинице «...»
- 2.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями в гостинице «...»
- 2.3. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения гостинице «...»
- 2.4. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице «...»

## **III. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей**

- 3.1. Порядок регистрации гостя в отеле «...»
- 3.2. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице «...»
- 3.3. Порядок организации отъезда и проводов гостей «...»
- 3.4. Анализ используемых в гостинице информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службой приема и размещения в гостинице «...»
- 3.5. Анализ гостевых отзывов о работе службы приема и размещения в гостинице «...»

## **IV. Обработка и систематизация полученного фактического материала**

- 4.1. Предложения по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «...»



# Характеристика организационной структуры гостиницы «...»

Составить общую характеристику гостиничного предприятия, включая местоположение, историю предприятия, организационно-правовую форму, наличие дополнительных и сопутствующих услуг, краткое описание номерного фонда, соответствие требованиям классификации и так далее **(3 слайда)**.



# Организационная структура управления в гостинице «...»

Проанализировать организационную структуру гостиничного предприятия и представить ее в виде схемы. Выделить службы и отделы, которые занимаются непосредственным обслуживанием гостей: службу бронирования, службу приема и размещения, административно-хозяйственную службу, службу питания и т.д., с указанием должностей, входящих в данные структурные подразделения гостиницы (2 слайда).



# Организационная структура службы приема и размещения в гостинице «...»

Проанализировать организационную структуру службы приема и размещения и представить ее в виде схемы с указанием должностей, входящих в эту службу (1 слайд).



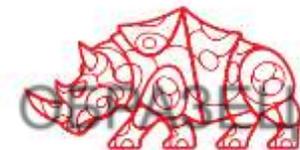
# Взаимодействие службы приема и размещения со смежными подразделениями в гостинице «...»

Проанализировать взаимодействие службы приема и размещения с такими службами, как: служба продаж, служба питания, инженерно-техническая служба (1 слайд).



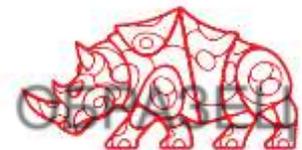
# Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения «...»

Изучить организацию рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Описать, какое программное обеспечение используется для работы в гостинице – базе практики, вставить по возможности экранные формы (скриншот) (1 слайд).



# Стандарты работы и требования к сотрудникам службы приема и размещения «...»

Изучить стандарты работы и сервиса, требования к сотрудникам подразделения (должностные инструкции, требования к внешнему виду и прочее) (1 слайд).



# Правила приема и размещения гостей в гостинице «...»

Изучить процесс поселения в гостиницу, особое внимание уделить стандартам качества обслуживания при приеме гостей.

Рассмотреть системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

Привести примеры:

- *Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя,*
- *Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя,*
- *Особенности поселения гостей от группы*

**(3 слайда)**



## Особенности работы с гостями

Проанализировать категории гостей в гостинице «...».

Изучить порядок встречи, приема, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Принять участие в демонстрации и назначении номера. Осуществить поселение в номер. Описать особенности обслуживания VIP-гостей. Выявить особенности работы с постоянными и VIP гостями в гостинице – базе практики. Привести примеры комплиментов VIP-гостям в гостинице – базе практики. Изучить правила регистрации иностранных гостей, рассмотреть виды и категории виз, понятие миграционной карты.

**(4 слайда)**



# Документация службы приема и размещения в гостинице «...»

Рассмотреть виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

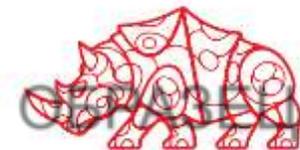
Оформить и разместить скан-фото примеров заполненных документов, необходимых для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезда, пребывания, выезда гостя (2-3 слайда).



# Профессиональная автоматизированная программа в гостинице «...»

Ознакомиться с алгоритмом работы в профессиональной автоматизированной программе в части, касающейся заполнения бланков, регистрационных форм, заявок, писем.

Составить заявку в технический отдел гостиницы (на ремонте/ не сдается номер) **(2-3 слайда)**.



# Оформление выезда гостя и процедура его выписки в гостинице «...»

Изучить стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

Описать порядок действий менеджера в случае выписки гостя в:

- расчетный час;
- час выезда гостей;
- «экспресс выписка».

Рассмотреть функции кассира службы приема и размещения. Определить материальную ответственность при работе с валютными и другими ценностями.

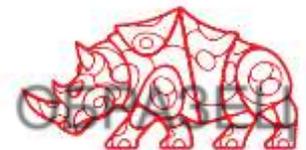
Разместить на слайде фото оборудования кассового отделения гостиницы **(3 слайда)**.



## Процедура выписки в гостинице «...»

Рассмотреть виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».

Описать процедуру подготовки и проведения операций расчета. Изучить правила оформления счетов. Рассмотреть способы оплаты в гостиницах. Принять участие в оформлении счетов. Рассмотреть примеры конфликтных ситуаций при расчетах с гостями и описать алгоритм их разрешения **(2-3 слайда)**.



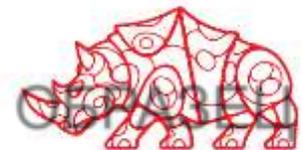
## Организация ночного аудита в гостинице «...»

Ознакомьтесь с работой службы ночного аудита: назначение и основные функции. Изучить правила выполнения ночного аудита и правила работы с информационной базой данных гостиницы (2-3 слайда).



# Анализ гостевых отзывов о работе службы приема и размещения в гостинице «...»

Проанализировать гостевые отзывы о работе службы приема и размещения на таких ресурсах, как: «TripAdvisor», «Booking.com» «Oteleus.ru». Итоговые результаты представить в виде диаграммы, например:



## Предложения по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице «...»

Сформулировать предложения по совершенствованию работы службы приема и размещения в гостинице – базе практики, при этом сравниваются результаты полученных в процессе обучения теоретических знаний с личными наблюдениями и навыками, полученными в период прохождения практики. Предложения должны быть обоснованы экономически (затраты на внедрение будут возмещены в течение года повышением прибыли или экономией на других статьях расходов). Предложения разрабатываются полностью, от документальной основы и планов внедрения, до характеристики зоны ответственности топ-менеджеров и запланированных экономических результатов. Предложений должно быть не менее 3 (например, установка дополнительного программного обеспечения, создание или изменение стандартов работы службы, разработка инструкций по работе с жалобами гостей, бланков передачи выручки по смене, методы мотивации сотрудников службы СПиР и т.д.) (2-3 слайда).



## Приложения

Разместить дополнительную информацию, позволяющую раскрыть особенности прохождения производственной практики (по профилю специальности).

Например, дополнительные фото- материалы, документы, стандарты и т.д.  
**(не более 10 слайдов).**

