

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ
ГБПОУ «СЕВЕРО – КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУМ МЕХАНИЗАЦИИ,
АВТОМАТИЗАЦИИ ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 43.02.11 «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»

КВАЛИФИКАЦИЯ: «МЕНЕДЖЕР»

2022 ГОД

Методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики предназначены для студентов 3 курса, обучающихся специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Методические рекомендации определяют цели и задачи, конкретное содержание, особенности организации и порядок прохождения практики студентами, а также содержат требования по подготовке отчета о практике. Рекомендации разработаны в соответствии с программой по профессиональной (преддипломной) практике и требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Методические рекомендации адресованы студентам очной и заочной форм обучения. В электронном виде методические рекомендации размещены на файловом сервере техникума по адресу: **склт.рф**

УТВЕРЖДАЮ:
Зам. директора по учебной работе
_____/Кайтмазова А.А./

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский техникум механизации, автоматизации лесного хозяйства и управления».

Разработчики: Преподаватели **Зозуля Галина Михайловна**
Кайтмазова Аида Ахсарбековна
Кодоева Марина Аликовна
Тедеева Гульнара Сергеевна

Рецензент: **Абаев Игорь Васильевич** генеральный директор ОЗО
«Альплагерь -Цей»

ОГЛАВЛЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ ТЕХНИКУМА	4
1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ.....	5
2.1 Обязанности студента в период производственной практики.....	7
2.2 Обязанности руководителя практики от техникума.....	8
2.3 Обязанности руководителя практики от предприятия.....	9
3 СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	10
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11
ГЛАВА 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.....	11
ГЛАВА 2 ПМ 01 «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....	12
ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ	12
МДК 01.01 Организация бронирования гостиничных услуг	12
Задание 2.1 (ПК 1.1).....	12
Задание 2.2 (ПК 1.2).....	13
Задание 2.3 (ПК 1.2).....	13
Задание 2.4 (ПК 1.2).....	13
Задание 2.5 (ПК 1.3).....	13
ГЛАВА 3 ПМ 02 «ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ».....	15
ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ	15
МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	15
Задание 3.1 (ПК 2.1.).....	15
Задание 3.2 (ПК 2.2).....	16
Задание 3.3 (ПК 2.3).....	16
Задание 3.4 (ПК 2.4).....	16
Задание 3.5 (ПК 2.5).....	16
Задание 3.6 (ПК 2.6).....	16
ГЛАВА 4 ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ».....	18
ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ	18
МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.....	18
Задание 4.1 (ПК 3.1).....	18
Задание 4.2 (ПК 3.1).....	19
Задание 4.3 (ПК 3.1).....	19
Задание 4.4 (ПК 3.2).....	19
Задание 4.5 (ПК 3.2).....	19
Задание 4.6 (ПК 3.4).....	19
Задание 4.7 (ПК 3.4).....	19
Задание 4.8(ПК 3.4).....	19
Задание 4.9(ПК 3.4).....	20
ГЛАВА 5 ПМ 04 «ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»	21
ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ	21
МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта.....	21
Задание 5.1	21
Задание 5.2.....	22
Задание 5.3.....	22
Задание 5.4.....	22
Задание 5.5.....	23
Задание 5.6.....	23
Задание 5.7.....	23
4. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА.....	25

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ ТЕХНИКУМА

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Производственная практика студентов является частью учебного процесса и одним из важнейших элементов в подготовке специалистов гостиничного сервиса, предусмотренных требованиями Федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Требования к содержанию практики регламентированы:

- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»;
- требованиями квалификационной характеристики специалистов по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»;
- учебными планами специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»;
- потребностями ведущих предприятий гостиничного сервиса;
- настоящими методическими указаниями.

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у студента общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности. В ходе производственной практики студент получает возможность освоить правила и этические нормы поведения служащих/работников индустрии гостеприимства. Прохождение практики повышает качество профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы. Методические рекомендации, представленные вашему вниманию, предназначены для того, чтобы помочь студентам подготовиться к эффективной деятельности в качестве менеджера.

Выполнение заданий практики поможет студенту быстрее адаптироваться к условиям предприятия гостиничного сервиса. Прохождение производственной практики является обязательным условием обучения.

Обращаем Ваше внимание, что студенты, не прошедшие производственную практику, к экзамену (квалификационному) по профессиональным модулям не допускаются и направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, успешно прошедшие обе практики, получают «дифференцированный зачет» и допускаются к экзамену (квалификационному) по профессиональным модулям.

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий по практикам, особенности организации и порядок прохождения учебной и производственной практики, а также содержат требования к подготовке отчета по практике и образцы оформления его различных разделов. В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания. Внимательное изучение рекомендаций и консультирование у руководителя практики от техникума поможет без проблем получить положительную оценку по практике.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Сроки производственной практики определяются графиком учебного процесса. Период практики - 9 недель - 324 часа Место прохождения производственной практики определяется на основе договоров между Техникумом и Предприятиями, в соответствии с которыми Предприятия предоставляют места для прохождения практики (при наличии у студента путевки с указанием даты и номера приказа по техникуму). В договоре Техникум и Предприятие оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики.

Местами прохождения данного вида практики являются:

1. ООО «Диабаз» Отель «Виктория»
2. ООО Отель «Вертикаль» Цей
3. ООО «Цей – 3» отель «Сказка»
4. ООО ПКФ «BLOSSOM» гостиница «Blossom»
5. ЗАО «Альплагерь Цей»

Методическое руководство производственной практикой студентов осуществляется руководителем практики от техникума. Порядок прохождения практики и ее содержание определяется календарным планом прохождения производственной практики. В нем определяется подробный перечень материалов и работ, которые должны быть изучены или выполнены студентом за весь период практики, с указанием сроков их выполнения. Календарный план составляется для каждого студента применительно к конкретным условиям работы и включает все виды выполняемых работ, с которыми надлежит ознакомиться студенту. В нем указывается содержание работы и сроки выполнения. Целесообразно утвердить календарный план у руководителя гостиничного предприятия (или его заместителя), что позволит иметь официальную возможность для ознакомления с работой всех подразделений. Рекомендуются следующее примерное распределение времени:

Таблица 1

Наименования профессионального модуля	Производственная, часов
ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг	78
ПМ. 02 Приём, размещение и выписка гостей	84
ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	84
ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта	78
Итого:	324
ПМ. 06 Выполнение работ по профессии горничная	32
ПМ. 06 Выполнение работ по профессии администратор	32

- В рекомендуемый график могут быть внесены коррективы с учетом:
 - необходимости увеличения времени работы в подразделениях (управлениях, отделах), в которых будет производиться сбор и анализ материалов для отчёта;

- наличия или отсутствия видов услуг в данном гостиничном предприятии. Если в гостиничном предприятии, где студент проходит производственную практику, отсутствует какой-то вид деятельности, время, предусмотренное в календарном графике, распределяется между другими направлениями гостиничной деятельности.

Перед началом практики проводится организационное собрание. Посещение организационного собрания и консультаций по практике – обязательное условие её прохождения!

Цель собрания – ознакомить студентов с приказом по практике, сроками прохождения практики, порядком организации работы во время практики на предприятии, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

ВАЖНО! С момента зачисления студентов в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации.

В первый день пребывания студентов на практике они обязательно должны пройти инструктаж по технике безопасности и противопожарной профилактике. Проведение инструктажа должно быть документально оформлено. Во время практики студенты ведут дневники, в которых ежедневно фиксируются все работы по выполнению календарного плана.

Прохождение студентами производственной практики и выполнение ее программы, а также оформление работ контролируется руководителем практики. Производственная практика завершается составлением и защитой студентом отчета о практике.

2.1 Обязанности студента в период производственной практики

При прохождении практики студенты обязаны:

- своевременно прибыть на место практики с предъявлением путевки;
- соблюдать внутренний распорядок, соответствующий действующим нормам трудового законодательства;
- выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, действующие в данной организации (учреждении);
- подчиняться действующим на предприятии или в организации, учреждении правилам;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- полностью выполнять виды работ, предусмотренные заданиями по практике;
- ежедневно заполнять дневник практики;
- по окончании практики принести в техникум оформленный отчет, подготовленный в строгом соответствии с требованиями настоящих методических рекомендаций;
- сдать отчет по практике в установленные руководителем практики сроки.

2.2 Обязанности руководителя практики от техникума

- провести организационное собрание/установочную конференцию студентов перед началом практики;
- установить связь с руководителем практики от организации, согласовать и уточнить с ним индивидуальный план практики, исходя из особенностей предприятия;
- обеспечить контроль своевременного начала практики, прибытия и нормативов работы студентов на предприятии/в организации;
- посетить предприятие/организацию, в котором студент проходит практику, встретиться с руководителями базовых организаций с целью обеспечения качества прохождения практики студентами;

- обеспечить контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;
- оказывать методическую помощь студентам при сборе материалов и выполнении отчетов;
- провести итоговый контроль отчета по практике в форме дифференцированного зачета с оценкой, которая выставляется руководителем практики на основании оценок со стороны руководителя практики от предприятия, собеседования со студентом с учетом его личных наблюдений;
- вносить предложения по улучшению и совершенствованию проведения практики перед руководством образовательного учреждения.

2.3 Обязанности руководителя практики от предприятия

Ответственность за организацию и проведение практики в соответствии с договором об организации прохождения производственной практики возлагается на руководителя подразделения, в котором студенты проходят практику.

Руководитель практики:

- знакомится с содержанием заданий на практику и способствует их выполнению на рабочем месте;
- знакомит практиканта с правилами внутреннего распорядка;
- предоставляет максимально возможную информацию, необходимую для выполнения заданий практики;
- в случае необходимости, вносит коррективы в содержание и процесс организации практики студентов;
- по окончании практики дает характеристику – отзыв о работе студента-практиканта;
- оценивает работу практиканта во время практики.

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится после изучения теоретического курса профессиональных модулей:

- ПМ. 01 Бронирование гостиничных услуг
- ПМ. 02 Приём, размещение и выписка гостей
- ПМ. 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания
- ПМ. 04 Продажи гостиничного продукта

Продолжительность практики составляет – 324 часов или 8 недель.

В ходе прохождения практики студент должен выполнить в полном объеме все представленные задания. В установленный срок, согласно расписанию, сдать отчет (выполненные задания и необходимые документы по практике) руководителю практики от техникума.

Производственная практика по специальности «Гостиничный сервис» проводится на базе гостиничных предприятий.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ГЛАВА 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

- 1.1 Общая характеристика гостиницы (ознакомление с гостиничным предприятием, к отчету приложить 2-3 фотографии)
- 1.2 Характеристика номерного фонда гостиницы (дать характеристику номерного фонда, приложив фотографии каждой категории номера).
- 1.3 Характеристика хозяйственной части гостиницы (приложить фотографии)

ГЛАВА 2 ПМ 01 «БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

МДК 01.01 Организация бронирования гостиничных услуг

Таблица 2

Наименование ПМ и МДК	Содержание учебного материала	Объем часов	
ПМ 01«Бронирование гостиничных услуг» МДК 01.01 Организация бронирования гостиничных услуг	– Ознакомление с предприятием, инструктаж по охране труда и техника безопасности на рабочем месте.	6	
	– Энерго- и пожаробезопасность.		
	– Знакомство с организационной структурой гостиничного предприятия.		
	– Ознакомление с технологическим процессом на предприятии.		
	– Стандартизация и подтверждение соответствия качества гостиничных услуг.		
	– Актуальные тенденции и современные технологии в гостиничной индустрии		
	Принимать заказы на бронирование гостиничных услуг от разных категорий потребителей		12
	Выполнять бронирования гостиничных услуг		6
	Вести документационное обеспечение бронирования гостиничных услуг		12
Информирование потребителя о методах и формах бронирования	12		
Заключение договоров с туристическими фирмами на бронирование гостиничных услуг	12		
Бронирование гостиничных услуг с использованием отечественных систем бронирования Сирена, Ключ, Туринтел, Тур Резерв и др. (исходя из возможностей гостиницы)	12		
Составление отчета по практике	6		
Итого:	78		

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

МДК 01.01 Организация бронирования гостиничных услуг

Задание 2.1 (ПК 1.1)

- Оформить заявку на индивидуальное и групповое бронирование гостиничных услуг от физических и юридических лиц (пример

бронирования в приложении 3).

- Произвести расчет стоимости услуг с учетом прейскуранта цен гостиницы (пример прейскуранта в приложении 4).

Задание 2.2 (ПК 1.2)

- Составить счет на оплату бронирования гостиничных услуг (пример счета в приложении 5).
- Заполнить карту движения номерного фонда за три недели (пример карты движения в приложение 6).

Задание 2.3 (ПК 1.2)

- Описать технологию ведения телефонных переговоров с потребителями при бронировании. Предоставьте список основных вопросов, которые нужно задать гостю при бронировании номера по телефону.

Задание 2.4 (ПК 1.2)

- Составить реестр документов, обеспечивающих бронирование гостиничных услуг, используемых в гостинице.

Задание 2.5 (ПК 1.3)

- Оформить подтверждение бронирования (пример подтверждения в Приложении 7).
- Составить письменный отказ о предоставлении мест и номеров в гостинице для физических и юридических лиц.

ПРИЛОЖЕНИЯ

В приложении МДК 01.01 Организация бронирования гостиничных услуг содержат документы, таблицы и иные наглядные материалы, на которые есть ссылки по тексту отчета. Образцы первичной документации службы бронирования гостиничных услуг представляются в заполненном виде (можно ксерокопии).

1. Бланк заявки на индивидуальное или групповое бронирование от физического лица.
2. Бланк заявки на индивидуальное или групповое бронирование от юридического лица.
3. Прейскурант цен гостиницы.
4. Бланк счета на оплату бронирования.
5. Карта движения номерного фонда.
6. Бланк подтверждения бронирования.
7. Аннулирование или изменение бронирования.

ГЛАВА 3 ПМ 02 «ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ»

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Наименование ПМ и МДК	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей» МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Осуществлять прием, регистрацию и размещение гостей	6
	Осуществлять выписку гостей	6
	Предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице	6
	Участвовать в заключении договоров об оказании гостиничных услуг с туроператорами, со сторонними организациями и индивидуальными клиентами	12
	Осуществлять контроль за оказанием перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору).	6
	Осуществлять возврат денежных средств гостям	6
	Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих).	6
	Обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	12
	Оформлять счета и организовывать отъезд гостей	6
	Осуществлять взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	6
	Проводить ночной аудит и передачу дел по окончании смены	6
	Составить отчет по практике	6
	Итого:	84

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Задание 3.1 (ПК 2.1.)

- Выполнить краткое описание особенностей регистрации индивидуальных гостей, туристских групп, иностранных туристов в конкретной гостинице с использованием документов приема, регистрации и размещения.

- Заполнить заказ на размещение в гостинице (приложение 10)
- Оформить бланк заказа на размещение группы туристов (приложение 11)

Задание 3.2 (ПК 2.2)

- Показать в отчете, как предоставляется информация потребителю о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице на примере используемых в данной гостинице документов.
- Из прејскуранта на услуги проживания отелей (приложение 8) заполнить прејскурант на дополнительные услуги отеля (приложение № 11)

Задание 3.3 (ПК 2.3)

- Выполнить краткое описание вариантов договоров, применяемых в данной гостинице и их оформление студентом, как самостоятельное или с помощью куратора – руководителя практики на предприятии.
- заполнить регистрационную анкету проживающего в гостинице (приложение №12)
- заполнить карту гостя (приложение 13)

Задание 3.4 (ПК2.4.)

- Описание в отчете, каким образом контролируется– оказание перечня услуг, предоставляемых в гостинице (по договору) в соответствии с принятыми соглашениями.
- Заключение договора на оказание гостиничных услуг(договор с турагенством).
- Заполнить акт о приемке выполненных работ (оказанных услуг) (приложение №14)

Задание 3.5 (ПК 2.5.)

- Осуществить расчет с гостями за проживание и оказание дополнительных услуг, организовать отъезд гостей.
- Заполнить счет 3-Г(приложения № 15)

Задание 3.6 (ПК 2.6.)

- Выполнить краткое описание процедуры ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- В отчете показать, каким образом осуществлена Вами поддержка информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, отъезжающих).

- Документально подтвердить ведение учета использования номерного фонда (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
- Оформить картотеку гостей (приложение 16).
- Оформить кассовый отчет (приложение 17)
- Заполнить ведомость движения номерного фонда (приложение 18)
- Заполнить карту движения номерного фонда (приложение 19)

Перечень документов, прилагаемых в качестве приложений к отчету по производственной практике:

1. Заказ на размещение и обслуживание гостей.
2. Регистрационная карта – анкета гостя.
3. Визитная карта – (карта гостя).
4. Договор с турагентством по установленной форме.
5. Счет 3 -г за проживание.
6. Акт выполненных работ.
7. Карта движения номерного фонда - «шахматка».
8. Кассовый отчет
9. Картотека гостей.
- 10.Ведомость движения номерного фонда

ГЛАВА 4 ПМ 03 «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ»

МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Наименование ПМ и МДК	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Организовать работу персонала хозяйственной службы: осуществлять процедуру отправки одежды клиентов в стирку и чистку; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; предоставлять бизнес-услуги, SPA-услуги, транспортное обслуживание и пр.	18
	Организовать контроль за работой персонала хозяйственной службы с целью соблюдения персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей.	12
	Предоставить услуги питания в номерах: сервировать тележку, стол, подавать блюда и напитки, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.	18
	Оформить документацию по учету оборудования и инвентаря гостиницы.	12
	Разработать и провести экскурсию для гостей гостиницы.	12
	Разработать и провести анимационную программу для гостей гостиницы	6
	Составить отчет по практике	6
Итого:		84

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Задание 4.1 (ПК 3.1)

Проанализируйте хозяйственную службу базы практики и ее деятельность. Результаты анализа оформите в виде таблицы (Приложение 20). Сделайте вывод об организации работы персонала и внесите оригинальные предложения по совершенствованию хозяйственной службы предприятия.

Задание 4.2 (ПК 3.1)

Составьте инструкцию поэтапной уборки номера для горничной. Составьте график уборки номерного фонда с учетом сменности работы горничных (образец графика Приложение 21, Образец – Поэтапная уборка номера – Приложение 22).

Задание 4.3 (ПК 3.1)

Проанализируйте дополнительные услуги базы практики. Результаты анализа оформите в виде таблицы (Приложение 23). Сформулируйте выводы по результатам анализа.

Задание 4.4 (ПК 3.2)

Представьте в виде схемы правильно сервированную тележку для предоставления услуги «ROOM-SERVICE», опишите последовательность предоставления данной услуги.

Задание 4.5 (ПК 3.2)

Опишите организацию предоставления услуги «ROOM-SERVICE» в гостиничном предприятии. При непредставлении услуги, предложите условия и схему организации питания гостей «ROOM-SERVICE».

Задание 4.6 (ПК 3.4)

Проведите анализ услуг хранения вещей и ценностей проживающих с использованием камеры хранения, депозитных ячеек, сейфов. Результаты анализа оформите в виде таблицы (Приложение 24). Внесите дополнения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

Задание 4.7 (ПК 3.4)

Опишите порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих. Приложите копию документа приемки личных вещей проживающих

Задание 4.8(ПК 3.4)

Составьте список экскурсионных объектов, которые могут быть предложены

гостям гостиничного предприятия с учетом месторасположения гостиницы и основного контингента гостей.

Задание 4.9(ПК 3.4)

Составьте экскурсионную программу, разработанную для гостей гостиничного предприятия.

ГЛАВА 5 ПМ 04 «ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА»

МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта

Наименование ПМ и МДК	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ 04 «Продажи гостиничного продукта» МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта	Проанализировать потребности потребителей гостиничного продукта	12
	Осуществить подбор соответствующего гостиничного продукта	12
	Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	18
	Выявить конкурентоспособность гостиничного продукта и организации	12
	Участвовать в разработке комплекса маркетинга	18
	Составить отчет по практике	6
Итого:		78

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта

Задание 5.1

Составьте анализ потребностей гостей гостиницы за годовой период, предшествующий практике. Анализ должен содержать потребность в категориях номеров и оригинальный вывод (приложение 25). Использовать для анализа следующую схему:

Категория номеров	Количество номеров	Вместимость, чел.	Общая вместимость, чел.	Пропускная способность (отчетный период)	Фактическая загрузка (отчетный период)	Коэффициент Вместимости $K_{вм}$	Объем брони %
1	2	3	4	5	6	7	8
Нижний корпус							

Категория номеров	Количество номеров	Вместимость, чел.	Общая вместимость, чел.	Пропускная способность (отчетный период)	Фактическая загрузка (отчетный период)	Коэффициент Вместимости $K_{вм}$	Объем брони %
1	2	3	4	5	6	7	8
Стандарт двухместный	5	2	10	140	62	0,44	32,1
Стандарт трехместный							
Стандарт четырехместный							
Стандарт пятиместный							
Стандарт шестиместный							
Верхний корпус							

Задание 5.2

Предоставьте результат собственной деятельности по подбору гостиничного продукта за период практики по схеме (см. Задание 1), сделайте вывод.

Задание 5.3

Предоставьте практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта (составить варианты печатной рекламы: визитка, буклет, карта лояльности и т.д.; для наружной рекламы - баннер, щит и т.д..)

Задание 5.4

Сравните Вашу гостиницу с конкурентными предприятиями, находящимися в городе. Выявите основные составляющие

конкурентоспособности гостиницы и конкурентные преимущества гостиничного продукта Вашей гостиницы.

Задание 5.5

Проанализируйте комплекс маркетинга, применяемый в гостинице. Предоставьте результат собственного участия в проведении маркетинговых мероприятий (реклама, рассылки и пр.)

Задание 5.6

Проанализируйте внутренний маркетинг гостиницы за последний год работы по следующим параметрам:

1. Награды и поощрения для сотрудников фирмы;
2. Проведение тренингов и деловых игр, способствующих увеличению прибыли и повышению сервиса;
3. Организация team-building, совместных праздничных мероприятий, организуемых руководством с целью сплочения команды;
4. Наличие внутреннего сайта, газеты, в которой сообщаются новости о деятельности компании, возможностях трудоустройства и т.п.;
5. Составьте анкету, распространите ее среди персонала и приведите результаты, свидетельствующих об удовлетворенности сотрудников своими рабочими местами. Сделайте вывод.

Задание 5.7

Проанализируйте работу отдела продаж гостиницы по следующим параметрам: 1.Количество сотрудников занятых в продажах (кроме администраторов);

2. Какую стратегию продаж применяют в отеле;
3. Какие каналы сбыта задействованы в работе отеля;
4. Ведется ли разработка корпоративных и туристических пакетов, в состав которых включены как основные, так и дополнительные услуги отеля?

5. Приведите такой пример из числа исполненных заказов с описанием всего заказа (количество человек, номеров, даты, программа пребывания и т.п.).
Сделайте вывод.

4. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

В ходе практики студент составляет итоговый письменный отчет. Отчет по производственной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики (путевка, договор); материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий по практике. В отчете должны быть отражены итоги деятельности студента во время прохождения практики, анализ и в необходимых случаях соответствующие расчеты по позициям программы с выводами и предложениями. Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями, изложенными в настоящих методических рекомендациях. Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

- Титульный лист – 1 стр.; (Приложение № 1)
- Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение № 2)
- Содержание – 1 стр.;
- Текстовая часть отчета – от 60 стр.;
- Список использованных источников – 1-2 стр.;
- Приложение.

Требования к оформлению текста отчета

1. Отчет пишется:
 - от первого лица;
 - оформляется на компьютере шрифтом Times New Roman;
 - поля документа: верхнее – 2, нижнее – 2, левое – 2,5-3, правое – 1;
 - отступ первой строки – 1 см;
 - размер шрифта - 14;
 - межстрочный интервал - 1,5;
 - расположение номера страниц - снизу по центру;
 - нумерация страниц на первом листе (титульном) не ставится;

- верхний колонтитул содержит ФИО, курс, дата составления отчета.
- 2. Каждый отчет выполняется индивидуально, не допускается написание групповых работ.
- 3. Текст отчета должен занимать не менее 60 страниц.
- 4. Содержание отчета формируется в скоросшивателе.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РСО-АЛАНИЯ
«СЕВЕРО - КАВКАЗСКИЙ ТЕХНИКУММЕХАНИЗАЦИИ, АВТОМАТИЗАЦИИ
ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА И УПРАВЛЕНИЯ»

ОТЧЁТ

О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 43.02.11 «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

_____ (место прохождения практики)

Выполнил: студент 3 курса _____ (Ф.И.О.)

Руководитель практики от организации _____ (Ф.И.О.)

Руководитель практики от техникума _____ (Ф.И.О.)

АЛАГИР 2022 – 2023 УЧЕБНЫЙ ГОД

*Министерство образования и науки РСО-Алания
ТБОПТУ «Северо – кавказский техникум механизации, автоматизации
лесного хозяйства и управления»*

Дневник ***производственной практики***

специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Студента (ки): _____
Фамилия, И.О.

Руководитель практики от техникума _____
Фамилия, И.О.

Руководитель практики _____
Фамилия, И.О.

Организация : _____

Наименование места прохождения практики

г. Алагир 20__ год

Внутренние страницы дневника производственной практики
(количество страниц зависит от продолжительности практики)

Дни недели	Дата	Описание ежедневной работы	Оценка/подпись руководителя от предприятия
1	2	3	4
Понедельник			
Вторник			
Среда			
Четверг			
Пятница			
Суббота			

ШАБЛОН ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЯ ОТ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Заявка на бронирование

Бронь Петров Сергей Иванович (RU): Бронь (Создание) *

Бронировани... Правила нач... Цены (Ctrl+3) Услуги (Ctrl+4) Параметры (... Примечания (... Состав групп...

Номер документа: 000000000021 Статус брони: Бронь

Данные брони

Дата заезда: 15.05.2014 12:00 ... Контрагент: ЗАО "СЕВЕР" Опер. баланс
 Продолжительность: 2 Договор: ...
 Дата выезда: 17.05.2014 12:00 ... Агент: ...
 Тип номера: 2 - двухкомнатный "эконом" Контактное лицо: Попов Алексей Львович
 Вид размещения: Номер Группа гостей: 1
 Количество: 1 Кол-во человек: 1 Гость: ПЕТРОВ С. И.
 Номер: 2 Шахматка

Данные клиента

Цель визита: Работа Источ. информации:
 Тип клиента:
 Напр. маркетинга:
 Тариф: Не печ. тариф
 План. способ опл.: Держать бронь до:

2 200,00р

ШАБЛОН ПРЕЙКУРАНТА ЦЕН ГОСТИНИЦЫ

Прейскурант цен ООО

№№ п/п	Категории номеров	Стоимость номера/сутки + завтрак «шведский стол» (в рублях)
1.	Стандарт одноместный	3 400
2.	Стандарт двухместный: <i>двухместное размещение</i> <i>одноместное размещение</i>	4 000 3 600
3.	Комфорт: <i>двухместное размещение</i> <i>одноместное размещение</i>	5 000 4 600
4	Комфорт бизнес	6 500
5	Полулюкс	5 900
6	Люкс	7 200
7	Люкс плюс	7 800
8	Люкс бизнес	9 500

Примечание - преЙскурант берется для гостиницы, где студент проходит производственную практику

ШАБЛОН СЧЁТА ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Образец счета на оплату



ЗАО "Милана"
 129366, Москва, Ракетный бульвар, 17
 Тел.: (495) 322-223-322, 322-223-458

Образец заполнения платежного поручения

ИНН 7717027908	КПП 671010011		
Получатель ЗАО "Милана"		Сч. №	40702810500005042124
Банк получателя АКБ "Нефтепромбанк" г. Москва		БИК	044585272
		Сч. №	30101810800000000272

СЧЕТ № 000289 от 12 июня 2007 г.

Платательщик: ООО "Чемпион", ИНН 6731202344/671001001, г. Смоленск, ул. 25 Сентября, 12
 Грузополучатель: ООО "Чемпион", ИНН 6731202344/671001001, г. Смоленск, ул. 25 Сентября, 12

№	Наименование товара	Единица	Количество	Цена	Сумма
1	Монитор 17" Samsung 710N (SKN) TFT	шт.	5	5'465.24	27'326.20
2	Принтер HP LaserJet 1020 Q5911A A4, 600x600dpi, 14ppm, USB	шт.	2	4'085.12	8'170.24
3	Сканер Bear Paw 2448 TA Pro (A4, 1200x2400, 48bit, USB, Slide)	шт.	1	2'019.74	2'019.74
Итого:					37'516.18
В том числе НДС (18%):					5'722.81
Всего к оплате:					37'516.18

Всего наименований 3, на сумму 37'516.18□

Тридцать семь тысяч пятьсот шестнадцать рублей восемнадцать копеек

Руководитель предприятия

В.П. Иванов

(Иванов В.П.)

Главный бухгалтер

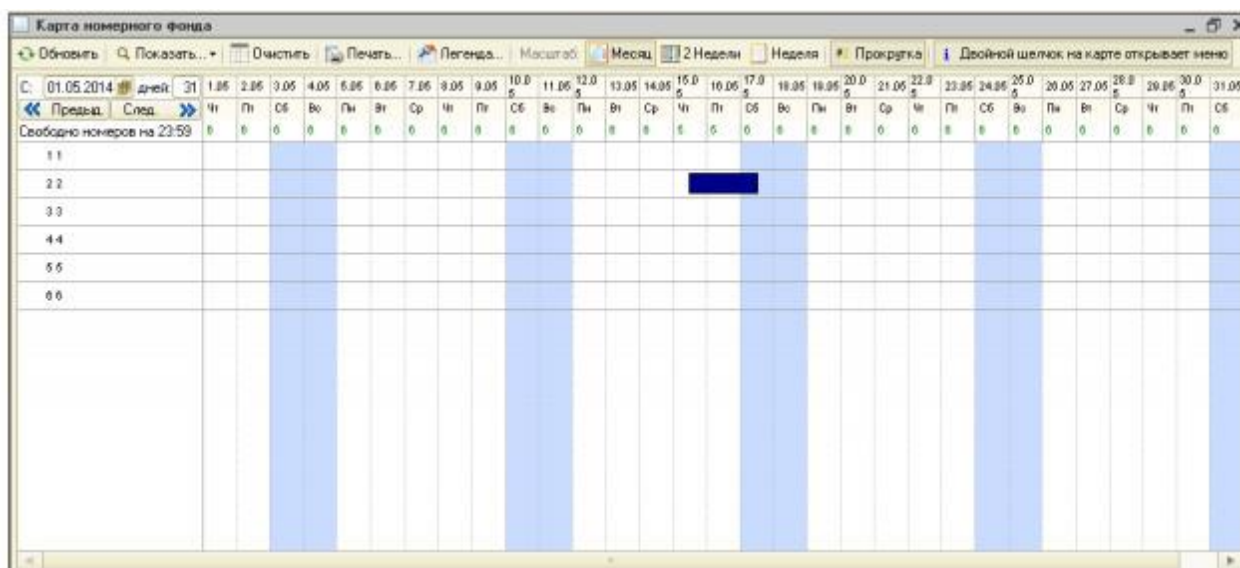
Г.С. Петрова

(Петрова Г.С.)



ШАБЛОН КАРТЫ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА

Карта движения номерного фонда



ШАБЛОН ПОДТВЕРЖДЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Подтверждение бронирования

ООО "Весна"

443095 г. Самара, ул. Фадеева, 355

Телефон: (846)997-22-11

Факс: (846)997-22-12

e-mail: vesna-hotel@mail.ru

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

Кому:	Попов Алексей Львович	Компания:	ЗАО "Север"
Факс:	(8733)32-59-78	Договор:	336
E-Mail:	www.sever@mail.ru	Дата:	11.04.2014
Номер подтверждения: 336			

Даты	Тип размещения	Гостей	Комнат	Тариф	Дней	Сумма
Петров Сергей Иванович						
Проживание						
15.05.14 12:00 - 17.05.14 12:00	2 - 2 - двухкомнатный "эконом", Номер	1	1	1 100,00р	2	2 200,00р
Итого		1	1			2 200,00р
<на расчетный счет>						

**ШАБЛОН ПРЕЙСКУРАНТА ЦЕН НА ПРОЖИВАНИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
УСЛУГИ ОТЕЛЕЙ С. НИЖНИЙ ЦЕЙ (01.01 2020 ГОД)**

Категория номера	Тип размещения	Номера	Полупансион	Полный пансион
Отель «Виктория»				
Люкс	4-местное размещение	13	-	4500
		14		
Полулюкс	6-местное размещение	1	-	3000
		2		
		3		
		10		
Стандартный двухкомнатный номер	4-местное размещение	16	-	2500
	5-местное размещение	15	-	2500
Стандартный номер	2-местное размещение	5,6,7,8,11	-	4500
	3-местное размещение	4	-	3500
	3-местное размещение	12	-	3500
	4-местное размещение	9	-	3500
Дополнительная постель				300руб
Прейскурант на дополнительные услуги отеля «Виктория»				
Виды услуг		Единица учета		Цена, руб.
Катание на квадроциклах в Цейском ущелье		1 час		500
Туристический поход в горы				200
Экскурсии и развлечения		В зависимости от сложности маршрута		1500
Предоставление конференц-зала				2500
Отель «Сказка» с. Нижний Цей				
Стандартный двухкомнатный номер			2500	включен
3-х местные номера			2500	включен
4-х местные номера			2500	включен
Полулюкс 2-х комнатный			3000, 3500	включен
	Возможно 3местное размещение		2500	
Прейскурант на дополнительные услуги отеля «Сказка»				
Виды услуг		Единица учета		Цена, руб.
Такси до отеля по предварительной договорённости		1		500
Теннисный корт		1		300
Караоке-бар		1		300
Инструктор по горным лыжам		1		150
Прокат лыж		1		150
Экскурсии в зависимости от сложности		1		1500
Отель «Вертикаль» с. Нижний Цей				
2-х местный	2-местное размещение	1	-	4500
		3	-	4500
		6	-	4500

		7	-	4000
Номер Повышенной комфортности	3-местное размещение	2	-	5500
		8	-	5500
Номера класса люкс	4-местное размещение	4	-	6500
		5	-	6500
Прейскурант на дополнительные услуги отеля «Вертикаль»				
Конные прогулки		1 час		500
Пейнтбол		1 час		500
Дополнительное место		1 место		500
Сауна		1 час		500
Бассейн		1 час		500
Корпоративный отдых		8 часов		1500
Экскурсия	Экскурсии в зависимости от сложности			1500
Трансфер из/до аэропорта		такси		500

Примечание: берется для тех гостиниц, где студент проходит производственную практику

ШАБЛОН ЗАКАЗА НА РАЗМЕШЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

РЕКВИЗИТЫ ГОСТИНИЦЫ

Заказ на размещение в гостинице _____			
Фамилия: _____		Имя: _____	
Отчество: _____			
Адрес: _____		Страна : _____	
Город: _____			
Email: _____			
Дата заезда: «___» _____ 20__ г.		Дата Выезда: «___» _____ 20__ г.	
Категория номера:	Люкс		Стандартный номер
	Полулюкс 2-х комнатный		Номер Повышенной комфортности
	Полулюкс		3-х местные номера
	Стандартный двухкомнатный номер		4-х местные номера
	Номера класса люкс		
Общее кол-во человек в номере: _____			

Дополнительные услуги:

№№ п/п	Наименование услуги	Ед. изм.	Кол-во ед.	Примечание
1.	Телевизор	Сут.		
2.	Автостоянка	Сут.		
3.	Дополнительная кровать	1 место		
4.	Катание на квадроциклах в Цейском ущелье	1 час		
5.	Туристический поход в горы	день		
6.	Предоставление конференц-зала	день		
7.	Такси до отеля по предварительной договорённости	-		
8.	Теннисный корт	1 час		
9.	Караоке-бар	1 час		
10.	Инструктор по горным лыжам	1 час		
11.	Прокат лыж	1 час		
12.	Экскурсии в зависимости от сложности	день		
13.	Конные прогулки	1 час		
14.	Пейнтбол	1 час		
15.	Дополнительное место	1 место		
16.	Сауна	1 час		
17.	Бассейн	1 час		
18.	Корпоративный отдых	8 часов		
19.	Трансфер из/до аэропорта	-		

Прошу выставить счет. Оплату гарантирую.

«___» _____ 20__ года

/подпись/

/Ф.И.О ответственного лица/

РЕКВИЗИТЫ ГОСТИНИЦЫ

**ШАБЛОН БЛАНК-ЗАКАЗА
НА РАЗМЕЩЕНИЕ ГРУППЫ ТУРИСТОВ**

1.	ФИО Клиента,	
2.	Конт. телефон, mail	
3.	Город	
4.	Группа туристов	
5.	Дата заезда/выезда	с _____ по _____ (заезд после 12:00, выезд до 12:00)

Размещение: Название гостиницы _____

(Адрес гостиницы)

Возможно: одноместное, двухместное и трёхместное размещение

№№ п/п	Ф.И.О. участников	Пол	Паспорт	Дата рождения
1.				
2.				
3.				
4.				

Всего: Одноместное размещение _____ мест;

Двухместное размещение _____ мест;

Трёхместное размещение _____ мест

Дополнительные услуги:

№№ п/п	Наименование услуги	Ед. изм.	Кол-во ед.	Примечание
1.	Телевизор	Сут.		
2.	Автостоянка	Сут.		
3.	Дополнительная кровать	1 место		
4.	Катание на квадроциклах в Цейском ущелье	1 час		
5.	Туристический поход в горы	день		
6.	Предоставление конференц-зала	день		
7.	Такси до отеля по предварительной договорённости	-		
8.	Теннисный корт	1 час		
9.	Караоке-бар	1 час		
10.	Инструктор по горным лыжам	1 час		
11.	Прокат лыж	1 час		
12.	Экскурсии в зависимости от сложности	день		
13.	Конные прогулки	1 час		
14.	Пейнтбол	1 час		
15.	Дополнительное место	1 место		
16.	Сауна	1 час		
17.	Бассейн	1 час		
18.	Корпоративный отдых	8 часов		
19.	Трансфер из/до аэропорта	-		

Прошу выставить счет. Оплату гарантирую.

« _____ » _____ 20__ года

_____ / _____

/подпись/

/Ф.И.О ответственного лица/

РЕКВИЗИТЫ ГОСТИНИЦЫ

**ШАБЛОН ПРЕЙСКУРАНТА ЦЕН НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ
ГОСТИНИЦЫ**

Виды услуг	Единица учета	Цена, руб.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Администрация отеля

Реквизиты гостиницы

Форма № 1-Г
Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121

**ШАБЛОН РЕГИСТРАЦИОННОЙ АНКЕТЫ
ПРОЖИВАЮЩЕГО В ГОСТИНИЦЕ**

1. Фамилия _____ Комната № _____
2. Имя _____ Индекс поселения _____
3. Отчество _____ Дата, время заезда _____
Ксерокопия паспорта прилагается
4. Цель приезда _____
/если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда/
5. Срок проживания до _____
6. Продление проживания _____
7. Вид платежа, кто оплачивает _____
8. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____

Подпись _____
/Лица, прибывшего в гостиницу/

Поселен(а) _____
Город (селение) _____
Наименование гостиницы _____

На дополнительное место в номере согласен (на) _____
Согласен (на) на проживание в номере с оплатой _____
Всех мест _____

/Подпись лица, прибывшего в гостиницу/

Подпись ответственного лица _____

Реквизиты гостиницы

Форма № 4-Г

Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121

Гостиница _____
Адрес _____
Телефон _____
Проезд _____

ШАБЛОН КАРТЫ ГОСТЯ №

Дни	месяц
1 17	I
2 18	II
3 19	III
4 20	IV
5 21	V
6 22	VI
7 23	VII
8 24	VIII
9 25	IX
10 26	X
11 27	XI
12 28	XII
13 29	
14 30	
15 31	
16	

Фамилия, И.О. _____

Номер _____

Ключ от номера выдается при предъявлении

Карты гостя

Проживающий имеет право на внеочередное
обслуживание в предприятиях общественного
питания, бытового обслуживания и связи,
расположенных в гостинице.

Администратор _____

/подпись/

на оборотеверху

ПРОПУСК НА ВЫНОС ВЕЩЕЙ

Количество мест _____

Наименование вещей _____ Дата и час

Подпись _____

О правилах пожарной безопасности для проживающих в гостиницах

Уважаемые гости!

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности:

- не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, – кипятильниками);
- уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, радиоприемник, кондиционер, – лампы освещения.

Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала. Курить разрешается только в специально отведенных местах. Просим не бросать сигареты (папиросы) в корзины для бумаг, а пользоваться для этого пепельницей. Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

Администрация

ШАБЛОН АКТА № _____
от « _____ » _____ 20__ г.
о приемке выполненных работ (оказанных услуг)

Исполнитель _____
Заказчик _____

№№ п/п	Наименование работы (услуги)	Количество	Ед. изм	Цена	Сумма
1					
2					
3					
4					
5					
Итого:					
В том числе НДС (18%)					
Всего (с учетом НДС)					

Всего оказано услуг на сумму: _____
_____ рублей ____ коп.,
в т.ч. НДС – _____ рублей ____ коп.

Исполнитель _____ Заказчик _____
М.П. М.П.

Реквизиты гостиницы

Форма № 3-Г
 Утверждена приказом
 Министерства финансов
 Российской Федерации
 от 13 декабря 1993 г. № 121

ШАБЛОН СЧЕТА № _____

Серия АГ № _____
 Гр. _____

от « ____ » _____ 20 ____ г.
 Индекс поселения _____

№№ П/П	Виды платежей	Ед. изм.	Кол-во ед.	Цена	Сумма
1	Бронь	%, к/с			
2.	Опоздание с _____ (дата, часы) по _____ (дата, часы)	к/с			
3.	Проживание с _____ (дата, часы) по _____ (дата, часы)	к/с			
4.	Дополнительное место	к/с			
5.	Завтрак	стандарт			
6.	Телевизор	сут.			
7.	Сауна	час			
8.	Автостоянка	к/с			
9.					
10.					
11.					
12.					

Итого получено по счету _____
 (сумма прописью)

Дежурный администратор _____

(подпись)

ШАБЛОН КАРТОТЕКИ ГОСТЕЙ _____

/указать реквизиты гостиницы/

№№ П/П	Дата заезда	Время заезда	Фамилия, Имя, Отчество	№ документа, удостоверяющего личность

От какой организации	Цель визита	Кол-во суток	Время выезда	Подпись

Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. № 121

Гостиница _____

ШАБЛОН КАССОВОГО ОТЧЕТА

(фамилия, имя, отчество, ответственного за расчет)
за « _____ » _____ 20 ____ г.

№№ П/П	Вид платежей	Ед. изм.	Кол-во	Сумма
1	Проживание с _____ по _____ (дата, часы) (дата, часы)	к/с		
2.	Дополнительное место	к/с		
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				

Итого _____

По актам за порчу имущества _____
(сумма)

Возврат _____
(Койко-суток) (сумма)

Всего _____
(сумма прописью)

Разница в тарифах _____ руб.
_____ коп.
(сумма прописью)

Подпись ответственного за расчет _____

ШАБЛОН ВЕДОМОСТИ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА

№ комнаты	Тариф	Время освобождения Номера Дата Час	Период оплаты	Время занятия Дата Час	Ф.И.О.	Индекс поселения	Доп. места
1	2	3	4	5	6	7	8

Администратор _____

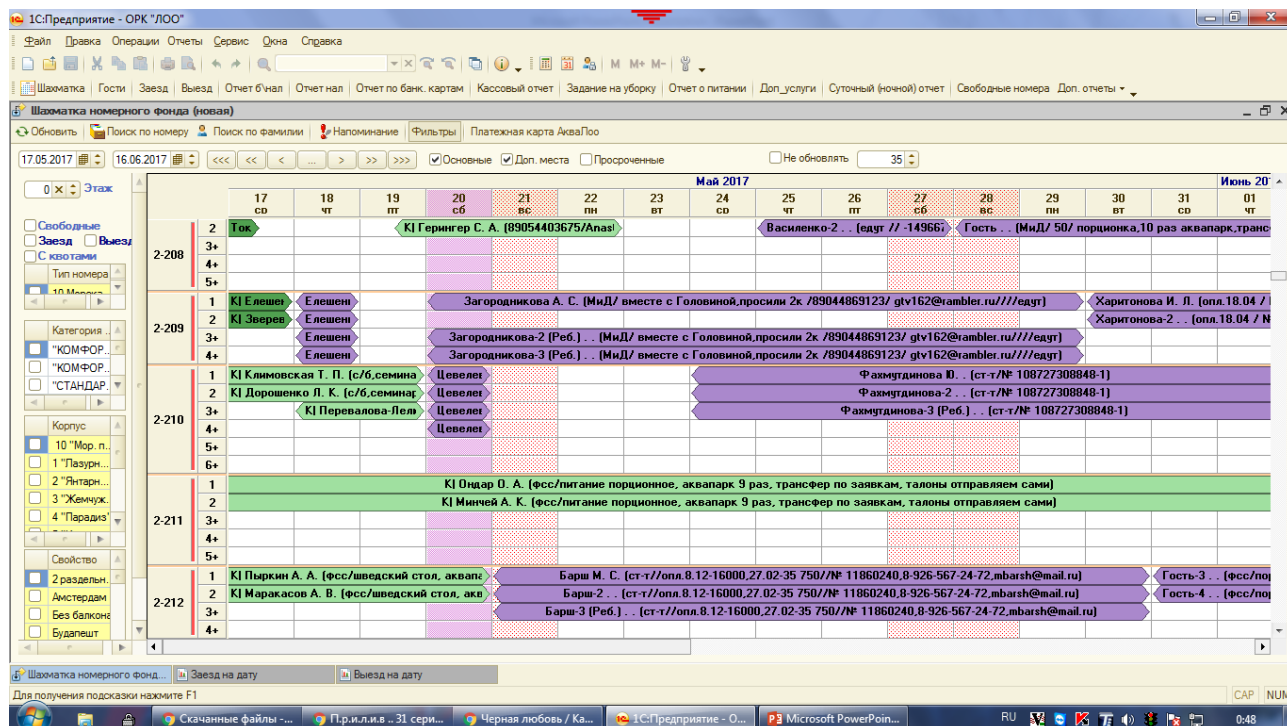
Реквизиты гостиницы

ШАБЛОН КАРТА ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА - «ШАХМАТКА»

Гостиница « _____ »
 Список проживающих на этаже _____
 Дата заполнения « _____ » _____ 20__ года
 Дежурный администратор Ф.И.О _____

№ комнаты	Тариф	Услуги	Заезд	Отъезд (предварит.)	Индекс поселения	Ф.И.О	Страна	Дата Смены белья
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Шахматка номерного фонда.



Примечание: Проживающие выделены зеленым цветом, а забронированные номера фиолетовым.

Анализ хозяйственной службы и ее деятельности

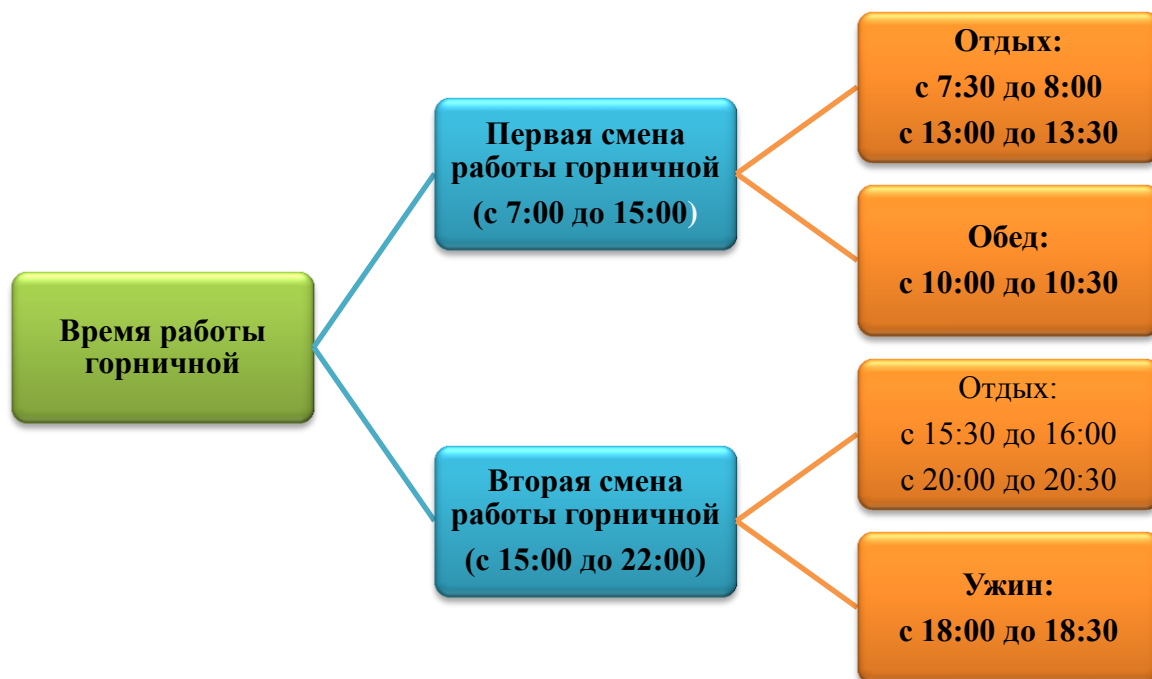
(название базы практики)

Параметры

Название службы и ее подразделений
Количество персонала
Объемы выполняемых работ
Виды дополнительных услуг,
предоставляемых
персоналом хозяйственной службы

Аналитическая информация

График уборки номерного фонда



Поэтапная уборка номера



Анализ услуг хранения

(название базы практики)

Наименование услуг	Аналитическая информация*		
	Стоимость, руб	Качество предоставления, балл**	Востребованность за период прохождения практики, раз
Камера хранения			
Депозитная ячейка			
Сейф на ресепшен			
Сейф в номере			
Другая форма хранения (при наличии – указать какая)			

Примечание:

- *В случае непредставления услуги ставить прочерк
- **Бальная оценка выставляется субъективно, по мнению студента (1-5 баллов)

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Гостиничные услуги — это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Для планирования деятельности предприятия, осуществляющего свою деятельность в сфере гостиничного бизнеса, формируют эксплуатационную программу, т. е. планируют объем услуг в натуральном и стоимостном выражениях.

Номерной фонд — совокупность услуг предприятия, иными словами, общее количество номеров (мест, койко-мест) разной категории в гостинице. Показатель место-дней — расчетный показатель, определяемый путем умножения единовременной вместимости на число календарных дней года. Иногда показатель место-дней называют также максимальной пропускной способностью гостиничного предприятия.

Показатель единовременной вместимости — расчетный показатель, определяемый путем умножения общего количества номеров каждой категории на число мест в каждом из них.

Деятельность гостиничного предприятия планируют, как правило, на основании результатов анализа деятельности предшествующего периода, который берется за некую константу с точки зрения заполняемости гостиницы (отеля, хостела, мотеля и т. д.). Для более детального анализа эта константа видоизменяется в большую или меньшую сторону в зависимости от планируемых мероприятий, которые могут быть обусловлены изменениями маркетинговой стратегии или PR-политики, конкурентной среды, экономики страны, а также связаны с планируемыми реконструкциями площадей гостиничного предприятия.

К факторам, влияющим на изменение показателей предшествующего года в части заполняемости гостиницы, можно отнести:

- планируемые ремонтные работы, которые ограничат использование номеров гостиницы на определенный период;
- расширение территории (аренда или приобретение в собственность новой площади) или сужение территории как обратная ситуация наращиванию площадей;
- реконструкция номеров, предполагающая увеличение или уменьшение их количества, путем объединения и перераспределения; установление большего или меньшего количества спальных мест, что также влияет на показатели вместимости;
- экономическая ситуация в стране (например, в кризис спрос на гостиничные услуги снижается);
- колебания в конкурентной среде (увеличение/уменьшение количества гостиниц по территориальному признаку, снижение/рост цен на номера конкурентов аналогичной классности и по территориальному признаку и проч.);
- изменения в маркетинговой политике (сезонные скидки, подарки постояльцам, высокое качество обслуживания, реклама и проч.);
- проведение крупных (не ежегодных) праздников, фестивалей, соревнований и т.д. Так, например, в городах, принимающих гостей на Чемпионате мира по футболу 2018 г., был очень высокий спрос на гостиничные услуги. Но при планировании деятельности на 2019 г. использовать данные за 2018 г. не стоит (в случае, если подобного масштаба мероприятия не планируются).

Отметим, что максимальная загрузка — редкость: в двухместный номер может заселиться один человек, не исключены случаи простоев номеров (например, идет ремонт) или банально — никто не заселился в гостиницу.

Таким образом, для дальнейшего анализа необходима информация о фактической загрузке гостиницы за отчетный период.

Сначала оценим использование пропускной способности. Для этого рассчитывают коэффициент вместимости гостиницы ($K_{\text{вм}}$):

$$K_{\text{вм}} = \text{ФЗ} / \text{МПС},$$

где ФЗ — фактическая загрузка (при плановых показателях используют расчетное значение пропускной способности гостиницы);

МПС — максимальная пропускная способность.

К сведению

Чем выше показатель вместимости, тем лучшим принято считать функционирование гостиницы. Это свидетельствует о высокой загрузке и минимальных простоях, а значит, и доходности гостиницы.

По коэффициенту вместимости можно сделать анализ потребности в категориях номеров и предпочтений потребителя.