

Министерство общего и профессионального образования
Свердловской области
Уральский государственный колледж им. И.И. Ползунова

Отчет по производственной практике

Выполнил студент гр. ГС-304: Стрельников М.И.
Руководитель: Маслихова Светлана Павловна

Екатеринбург, 2017

Цель отчета

- Изучение структуры гостиницы
- Организация рабочего места
- Получение инструктажа
- Изучение форменной одежды и внешнего вида
- Изучение прејскуранта гостиницы
- Изучение организационной структуры управления
- SWOT-анализ гостиницы

Место практики

Современный отель категории «3 звезды» – с развитой инфраструктурой, расположенный в самом центре Екатеринбурга. Гранд Авеню - одна из первых гостиниц в Екатеринбурге бизнес-класса. Открывшаяся в 2006 году гостиница в центре. Уже в 2008 году стала лучшей гостиницей Екатеринбурга, ориентированной на деловых людей из-за близкого расположения деловой зоны города.

Миссия и цели отеля

Миссия гостиницы Grand Avenue – обеспечить своим гостям лучшее обслуживание и размещение, а деловым гостям – лучшую обстановку для деловых встреч и работы.

- Лидерство в сфере деловых гостиниц
- Улучшение качества предоставляемых услуг
- Обучение имеющихся сотрудников и повышение их до более высококвалифицированных должностей
- Повышение конкурентоспособности среди гостиниц делового назначения

Инструктаж по охране труда

Данный инструктаж проводится перед тем, когда сотрудник впервые приступит к выполнению своих обязанностей.

Инструктаж содержит такие главы как:

- Общие требования безопасности
- Требования безопасности перед началом работ
- Требования безопасности во время работ
- Требования безопасности в аварийной ситуации
- Требования безопасности по окончании работ
- Ответственность

Организация рабочего места

Для выполнения своей задачи, сотрудникам службы бронирования требуется множество устройств и документации. Среди основных и самых необходимых есть такие как:

- Лазерный принтер
- Компьютер
- Касса
- Принтер

Форменная одежда и внешний вид

В отеле Grand Avenue имеется свой уникальный стандарт форменной одежды.

Для сотрудников службы бронирования – это: это темно-синий почти черный пиджак, такого-же цвета брюки/юбка, белая рубашка/блуза и черные туфли.

Для сотрудников службы питания – это: серый пиджак, серый фартук, черные брюки и черные туфли.

Для управляющего состава службы питания форменная одежда аналогична форменной одежде сотрудников службы бронирования

Для горничных – это: светло-серый пиджак, серые брюки и белая рубашка.

Правила бронирования номеров и дополнительных услуг

Главы правил бронирования в отеле Grand Avenue:

- Общие положения
- Оплата позднего заезда и позднего выезда
- Аннуляция и изменения в бронировании
- Размещение детей в отеле
- Оплата услуг

Прейскурант отеля на номера

Гостиница располагает небольшим количеством номеров, всего шесть видов. Однако, роскошь и комфорт представлены на высоком уровне. Дизайн выполнен в стиле «модерн»

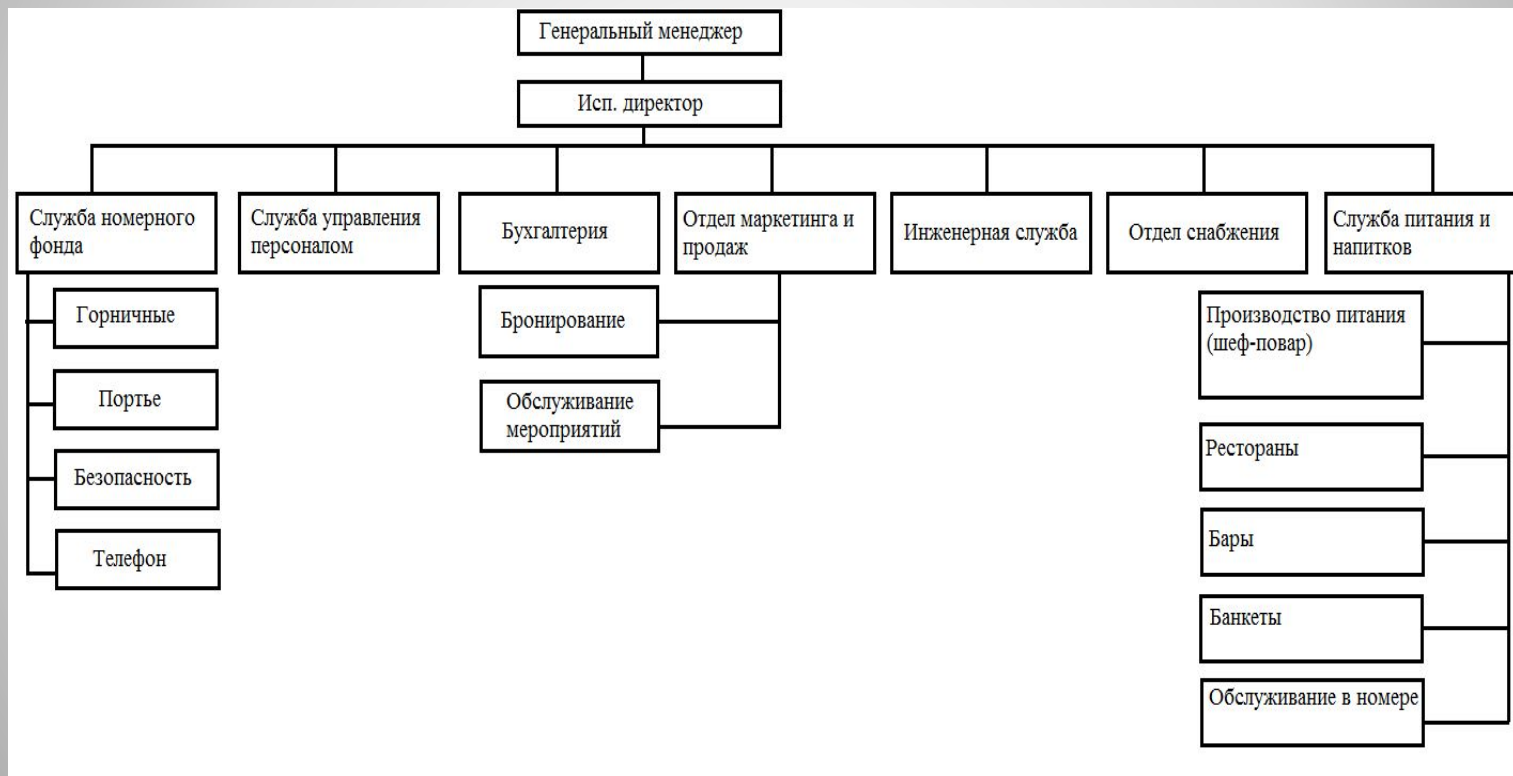


Прейскурант отеля на конференц-залы

Как и другие различные гостиницы делового назначения, Grand Avenue располагает четырьмя конференц-залами для проведения деловых переговоров и важных встреч.



Организационная структура управления



Правила безопасности для проживающих

Данные правила созданы чтобы свести к минимуму травмирование гостей и избежания последующих издержек.

Информирование гостей о правилах безопасности, проводится при оформлении проживания или при электронном бронировании через сайт гостиницы.

Должностная инструкция для работников среднего звена

Инструкция содержит главы:

- Общие положения
- Должностные обязанности
- Требования к квалификации
- Ответственность

SWOT-анализ предприятия

Внутренняя среда:

Положительное влияние: месторасположение, парковка, спецпредложения, сайт, удовлетворение деловых потребностей.

Отрицательное влияние: отсутствие рекламы, обилие низкоквалифицированных сотрудников, малые возможности карьерного роста, малое количество сотрудников связанных с низкоквалификационной работой.

Внешняя среда:

Возможности: конкурентность, расширение услуг, повышение уровня квалификации сотрудников.

Угрозы: политика, инфляция, высокий уровень конкуренции, кризис.

Спасибо за внимание!