

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ, ИНФОРМАЦИИ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Практика проходила на базе гостиничной компании «Жибек», расположенной по адресу: г. Токмок, ул. Шамшиевская 37.

По результатам прохождения практики составлен отчет о выполнении практики.

Министр культуры, информации, спорта и молодежной политики
Кыргызской Республики

ОТЧЕТ

О прохождении практики в гостинице «Жибек» г.Токмок

Получить практические навыки работы на различных должностях.

Оформить отчет о прохождении практики.

Гостиница «Жибек» расположена на территории г. Токмок, ул. Шамшиевская 37. Гостиница имеет 10 номеров, 1 ресторан, 1 бар, 1 конференц-зал. Гостиница «Жибек» расположена в г. Токмок, ул. Шамшиевская 37. Гостиница имеет 10 номеров, 1 ресторан, 1 бар, 1 конференц-зал.

В гостинице «Жибек» проходила практика по специальности «Туризм».

Выполнил: Макушева М.

Проверила: Акматова В.А.

Отчет о прохождении практики.

В гостинице «Жибек» проходила практика по специальности «Туризм».

В гостинице «Жибек» проходила практика по специальности «Туризм».

В гостинице «Жибек» проходила практика по специальности «Туризм».

В гостинице «Жибек» проходила практика по специальности «Туризм».

Токмок 2021г

Практика проходила на базе гостиничного комплекса "Жибек", расположенной по адресу г. Токмок, ул. Шамшинская 37.

По результатам прохождения практики составлен отчет.

Задачи практики:

Изучить организационную структуру управления, действующее законодательство, нормативные документы организации;

Собрать общие сведения о предприятии, формы отчетности;

Получить практические навыки работы по избранной специальности;

Оформить отчет о прохождении практики;

Гостиничный комплекс "Жибек" расположен на северо-востоке г. Токмок, на одной из главных улиц города — Шамшинская, в 2 минутах езды от центра. Напротив гостиницы "Жибек" расположен Токмокский индустриально-педагогический колледж. Относительно близко от гостиницы "Жибек" находятся кинотеатр "Космос", здание мэрии г. Токмок и главная площадь.

В здании 2 этажа, из них первый этаж занимает холл, кафе, сауна. 2 — этаж для гостей.

В гостинице для отдыха, спорта и развлечения к услугам гостей предоставляются дополнительные услуги:

- круглосуточное обслуживание в номерах;
- сауна.

Главная задача любого сотрудника Гостиничного комплекса "Жибек" работать с эффективной отдачей, так как гостиничный сервис является продуктом коллективного труда и зависит, с одной стороны, от вклада каждого сотрудника и, с другой стороны, от общей слаженности в работе всех служб.

Все сотрудники Гостиничного комплекса "Жибек" должны:

1. При общении с гостем быть вежливыми, заботливыми и доброжелательными.

2. Улыбаться при общении с гостем, ведь улыбка есть путь к общению, она показывает гостю, что сотрудник гостиницы рад видеть его.
 3. При общении смотреть гостю в глаза.
 4. При встрече с гостем приветствовать его первым (доброе утро (день, вечер), добро пожаловать).
 5. Приветствовать гостя быстро, но не мгновенно. Говорите внятно и отчетливо.
 6. Постараться при обращении к гостю называть его по имени. Сделать своей привычкой употребление вежливых фраз, например: "пожалуйста", "извините", "благодарю Вас" и т.д. Отказаться от слов и фраз типа: "нет", "не могу" и т.д.
 7. Уделять гостю все свое внимание целиком. Дать ему почувствовать, что сотрудник гостиницы по-настоящему хочет ему помочь.
 8. Всегда помнить, что первые полученные гостем впечатления от общения с сотрудником гостиницы, создают общий настрой гостя к отелю.
- Чтобы выяснить желания гостя, необходимо внимательно выслушать его просьбы, обратить внимание на эмоциональное состояние гостя. Не бояться задавать вопросы, чтобы удостовериться, что просьба понята правильно.
- Делайте больше, чем ожидает гость Гостиничного комплекса.
- Проявлять личную ответственность перед гостем.
- Быстро и четко реагируйте на просьбы гостя.
 - Незамедлительно оказывать любую помощь гостю.
 - Если сотрудник гостиницы начал обслуживать гостя, обязательно довести дело до конца.
 - Всегда выполнять обещания, быть последовательным.
 - Называть гостю свое имя, чтобы он точно знал, что именно он несет личную ответственность за выполнение его просьбы.
 - Обязательно поинтересоваться у гостя, насколько хорошо его обслужили.

- Если гость обратился к сотруднику гостиницы с вопросом, в котором сотрудник гостиницы не компетентен, необходимо связать его с соответствующими службами или конкретным руководителем. Если это невозможно сделать, записать имя гостя, номер его комнаты, и немедленно принять все меры для решения вопроса.

Немедленно извещать руководителя о всех беспорядках, несчастных случаях, случаях порчи имущества.

Охрана собственности является обязанностью каждого работника.

Экономия электроэнергии, правильное и бережное использование оборудования и материальных ценностей предприятия является обязанностью каждого работника.

3.2. Правила общения по телефону

- Когда зазвонит телефон, трубку необходимо снять до третьего звонка.

- Разговаривать по телефону нужно дружественным, вежливым тоном.

- Начинать разговор следует с приветствия "доброе утро (день, вечер)" или "Здравствуйте".

- Если звонок городского соединения, от сотрудник должны услышать название Гостиничного комплекса и подразделения.

- Если звонок внутреннего соединения, от сотрудника должны услышать приветствие, должность и имя. Например: "доброе утро, ФИО. Слушаю Вас!".

- Получив заказ, обязательно повторить.

- Улыбаться, когда отвечаете по телефону. Даже не видя улыбку, звонящий человек почувствует, что искренне интересуются его звонком.

- Общее правило: первым заканчивает разговор тот, кто позвонил; если разговор прервался по каким-либо техническим причинам, снова позвонить должен тот, кто звонил первый раз.

- Если надо кого-то попросить подождать у телефона не более 60 секунд (необходимо найти нужную информацию, ответить по другому телефону). Обязательно спросите человека, подойдет ли он, и дождаться его ответа. Когда вновь взята трубка, возобновить разговор с выражения благодарности за ожидание.

3.3. Стандарт внешнего вида

Все сотрудники Гостиничного комплекса "Жибек", должны тщательно следить за своей внешностью, за чистотой и опрятностью одежды. Профессиональный внешний вид это важная составляющая сервиса, предоставляемого гостям, знак внимательного отношения к коллегам.

ПРИЧЕСКА.

Прежде всего, волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными и причесанными. Прическа женщины должна быть компактной, распущенные волосы недопустимы.

Мужчины должны быть тщательно выбриты. Усы и бакенбарды аккуратно подстрижены.

Цвет волос должен выглядеть натуральным.

ОБУВЬ.

Должна быть в хорошем состоянии, нестопанной, хорошо начищенной. Женщинам обязательно ношение закрытых туфель с каблуком не выше 7 см. Рекомендуется воздерживаться от ношения обуви авангардного стиля. Запрещается ношение на работе спортивной обуви, босоножек, матерчатых туфель и т.д.

ОДЕЖДА.

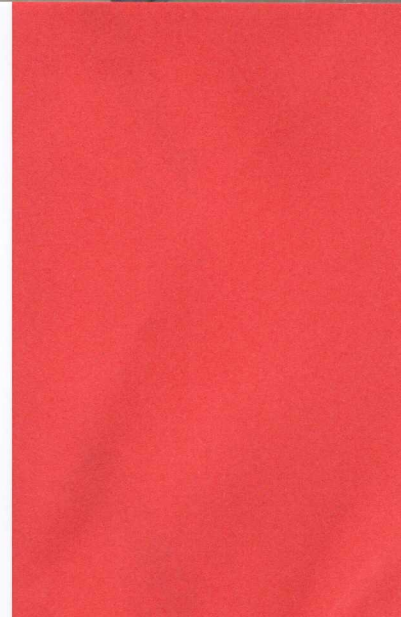
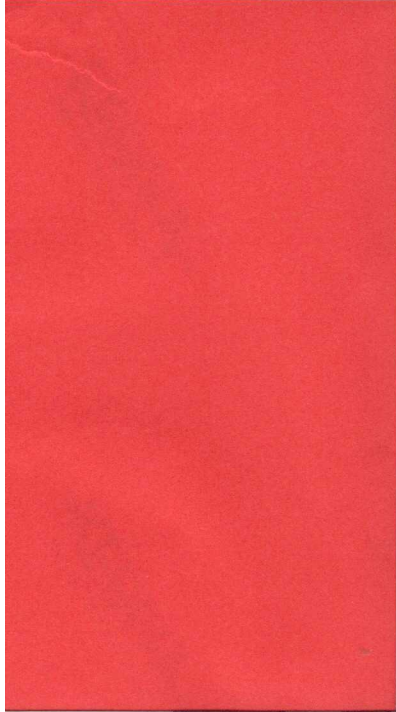
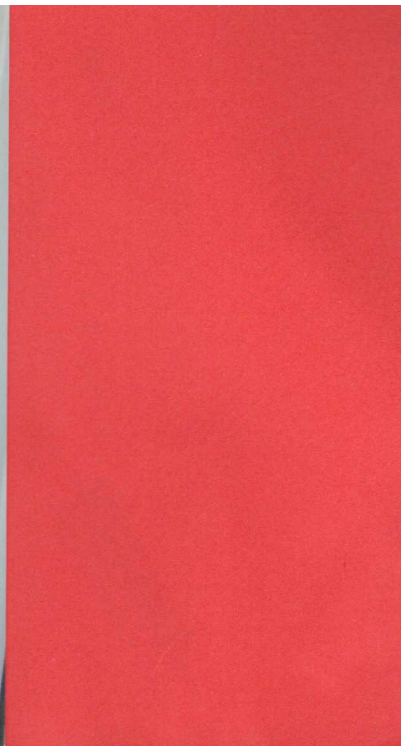
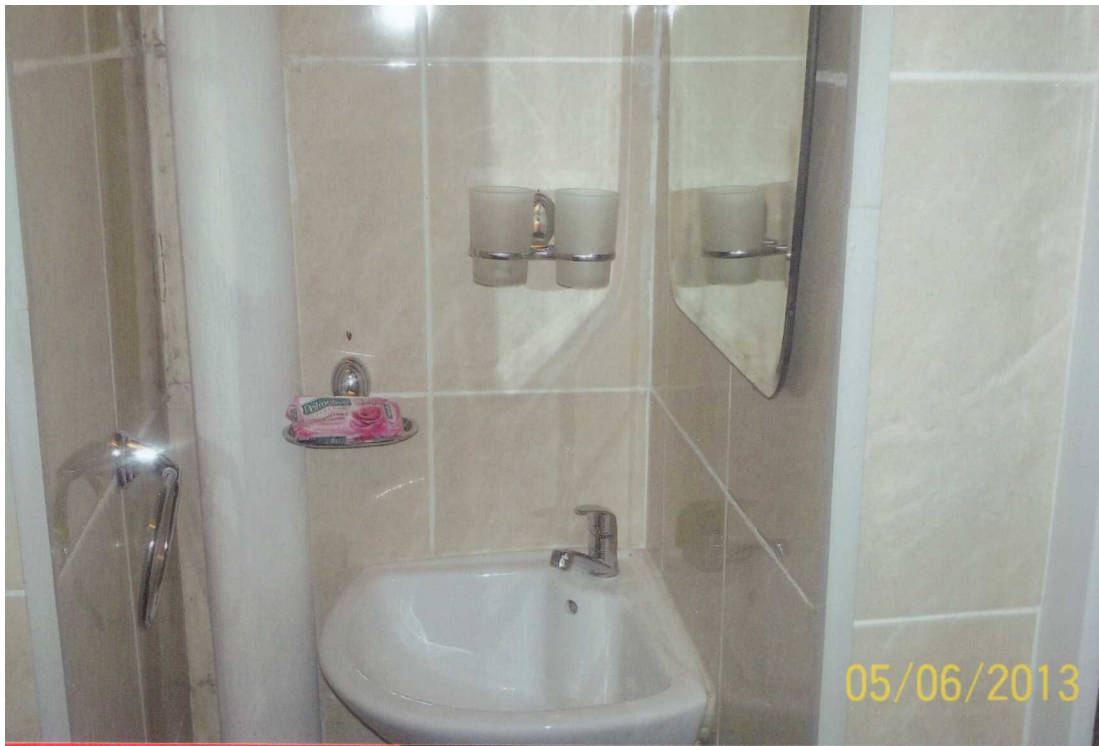
Сотрудники, которым не выдается форменная одежда, должны выглядеть скромно и по-деловому. Женщинам рекомендуется носить костюмы (платья) делового стиля, разрешаются брюки. Цвет блузки (платья) должен соответствовать цвету нижнего белья.

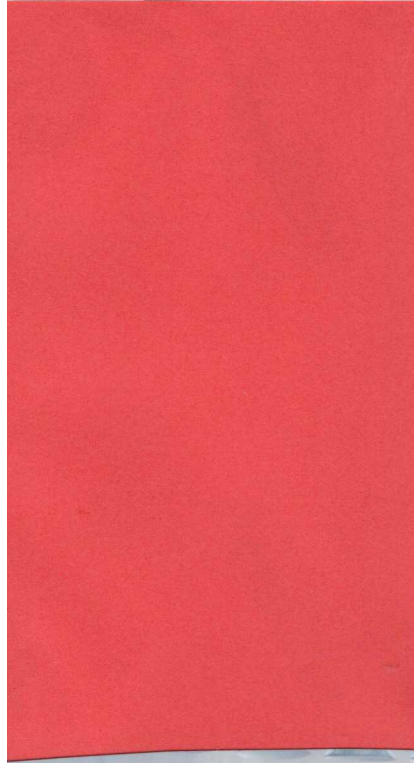
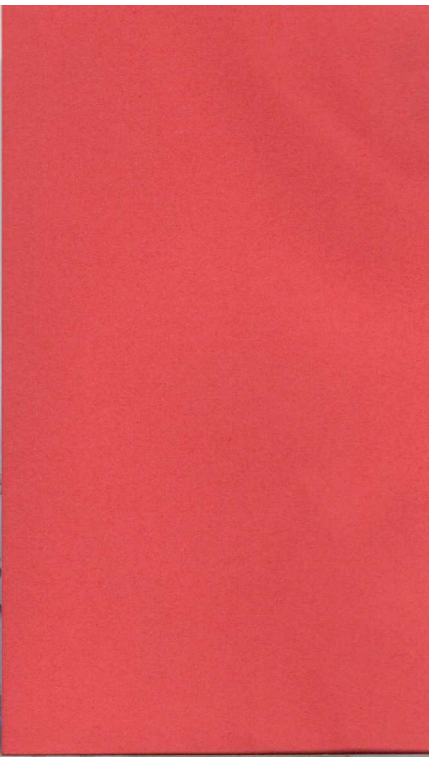
Как правило, длина юбки не должна быть короче, чем "чуть выше колена". Независимо от сезона все сотрудники-женщины должны в рабочее время носить колготки или чулки, желателно естественных оттенков и обязательно без рисунка.

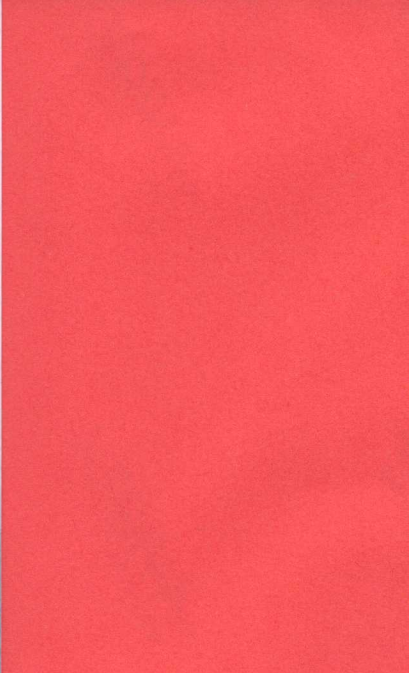
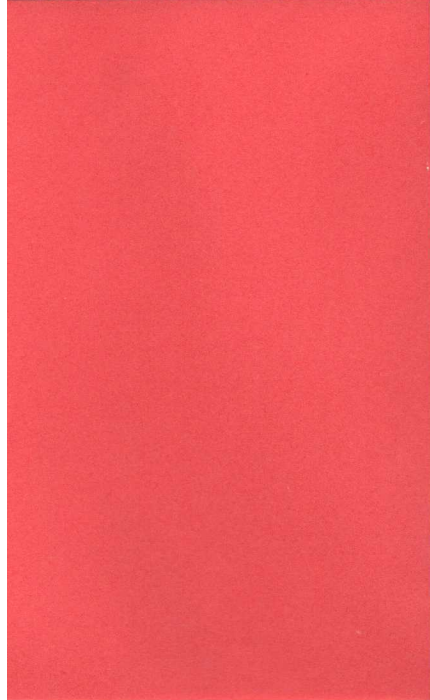
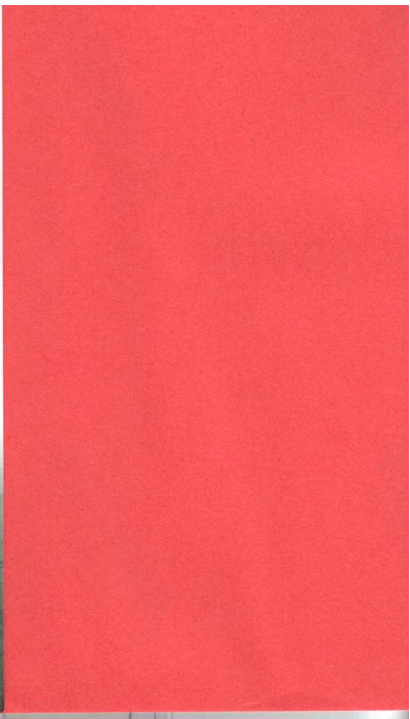
Не разрешается носить спортивную и джинсовую одежду, лосины, шорты.

Мужчины должны носить одежду делового стиля (предпочтительно костюм и галстук). Рубашки желателно однотонные или в чуть заметную полоску, клетку.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ в рабочее время жевать жевательную резинку.







Ш. ХАРАКТЕРИСТИКА

Мамбетбаева Мамлекет
Куратор практики в гостиничном
бизнесе. Показала себя
как ответственного менеджера.
с посетителями. Всегда
вежлива и тактична.
Все поставленные задачи
выполняла своевременно,
каждый от клиентов

не поступало.
Приглашена на работу в
гостиничный бизнес.

Оценка (по 5 бальной системе)

Оценка: отлично
Подпись руководителя Аманжол
Путёвка сдана « 4 » _____ 2021 г.
Подпись принявшего _____

Республиканский колледж культуры работы практиканта и оценка ПУТЁВКА ПРАКТИКАНТА

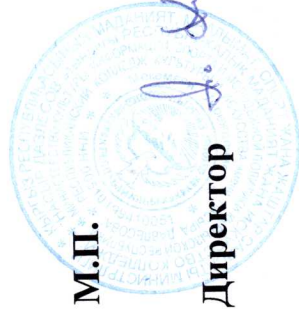
Группа 2 курс, Гостиничный сервис
Фамилия Мамбетбаева
Имя Мамлекет
Отчество _____
Место практики гостиничный бизнес
Сроки практики от « 25.05 » до « 4.07 »
Дата выезда « 25 » 05 2021 г.

Руководитель практики от РКК:

Аманжол Мамбетбаева Б.К.

Приказ по учебному заведению

за № 14 от « 25 » 05 2021 г.



М.П.

Директор

Коонтаев Т.Б.

1. ОФОРМЛЕНИЕ ПРАКТИКАНТА

1. Прибыл на место практики « ____ » ____ 20__ г.
2. Назначен _____
(рабочее место, должность)
3. Приступил к работе « ____ » ____ 20__ г.

II. ПРОГРАММА

Прохождения учебно – производственной практики и вопросы на которые необходимо ответить для студентов 3 курса.

1. Охарактеризовать эффективность менеджмента в целом по туристическому предприятию и в его структурных подразделениях.
2. Оценить ассортимент, качество услуг и уровень сервиса.
3. Оценить санитарно – гигиеническое и экологическое состояние объекта.
4. Оценить уровень организации мер по обеспечению всех видов безопасности туристов.
5. Представить заполненную путёвку практиканта с приложенным отчётом (материалами по программе практики).

Руководитель учреждения:

Подпись _____ М,П,

« ____ » ____ 20__ г.