

Ш. ХАРАКТЕРИСТИКА

Жапарова Сэди прошла
квалификационную практику
в "Городская библиотека" Ойа
показала себя как
самостоятельно работающего
Сэди ответственная и
активная, выполняющая
научные работы. Сэди
обладает всеми качествами
администратора. С полной
уверенностью можно сказать
что в будущем она будет
отличным специалистом.

Оценка (по 5 бальной системе)

Подпись руководителя _____
Путёвка сдана « _____ » _____ 20 ____ г.
Подпись принявшего _____

Республиканский колледж культуры работы практиканта и оценка ПУТЁВКА ПРАКТИКАНТА

Группа II - семестрия.
Фамилия Жапарова
Имя Сэди
Отчество Жамбылбековна.
Место практики семейная библиотека.
Сроки практики от « 30.03 » до « 10.05.11 »
Дата выезда « 29 » марта 20 11 г.

Руководитель практики от РКК:


Мамбетбаева Б.К.

Приказ по учебному заведению

за № 14 от « 29 » 03 2011 г.

М.П.

Директор  Коонтаев Т.Б.



1. ОФОРМЛЕНИЕ ПРАКТИКАНТА

1. Прибыл на место практики « 30 » 03 2011 г.
2. Назначен помощник администратора.
(рабочее место, должность)
3. Приступил к работе « 31 » 03 2011 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.



Министерство культуры, информации и туризма

Кыргызской Республики

Республиканский колледж культуры и искусства им. Насыра Давлесова

ОТЧЕТ

Квалификационная практика

Гостиничный сервис

Студентка 3-гост. группы.: Алакенова Сезим.

Токмок - 2021

Содержание.

Введение.....	3
1. Охарактеризовать эффективность менеджмента в целом по туристическому предприятию и в его структурных подразделениях.....	4
2. Оценить ассортимент, качества услуг и уровень сервиса.....	6
3. Оценить санитарно – гигиеническое и экологическое состояние объекта....	9
4. Оценить уровень организации мер по обеспечению всех видов безопасности туристов.....	10
5. Заключение.....	12

Введение

С 30 марта по 10 мая я проходила квалификационную практику в «Grand Hotel Burana».

В первые дни практики я изучила правила техники безопасности в отеле, изучила различные правила, ориентиры и планы действий в чрезвычайных ситуациях.

Целью прохождения практики является: ознакомление с профессией менеджер, сбор материалов и получение практических навыков.

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника.

Подготовка к написанию отчета по практике предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и нюансами. Необходимо составить наиболее полное представление о предмете работы и хорошо ориентироваться в данном вопросе.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т.п.

Структура предприятия



Оценить ассортимент, качества услуг и уровень сервиса.

Ассортимент услуг очень большой, для удовлетворения потребностей клиентов Grand Hotel Burana предоставляет всевозможные удобства и условия. Качество услуг и уровень сервиса не уступают европейским стандартам. Все это можно увидеть и оценить, лишь посетив Grand Hotel Burana.

Популярные удобства

- Спа-салон.
- Парковка (бесплатно)
- WI-FI (бесплатно)
- Выход к пляжу

Интернет

- WI-FI (бесплатно)
- WI-FI в зонах общего пользования

Включена еда и напитки

- Ресторан
- Бар
- Официанты
- Обслуживание в номерах (доступно круглосуточно)
- Завтрак (платно)
- Завтраки по системе «шведский стол»

Условия оплаты и проживания

- Курение запрещено
- Кредитные карты
- Дебетовые карты
- Наличные

Развлечения

- Выход к пляжу
- Ночной клуб

Услуги

- Стойка регистрации (доступно круглосуточно)
- Камера хранения багажа
- Консьерж
- Кафе-бар
- Прачечная полного цикла
- Лифт
- Можно попросить разбудить
- Уборка (ежедневно)
- Вечерний сервис

Дети

- Подходит для детей

Бассейны

- Джакузи

Транспорт и парковка

- Парковка (бесплатно)
- Самостоятельная парковка (бесплатно)
- Трансфер между аэропортом и отелем (платно)
- Трансфер по местности

Оздоровление

- Массаж

Заключение

Практика в «Grand Hotel Burana» способствовала закреплению и углублению теоретической подготовки и приобретению теоретических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

Grand Hotel Burana осуществляет свою деятельность, в соответствие с существующими нормами.

Основными ее преимуществами являются: удобное расположение, вежливый и компетентный персонал, удачная развязка, практически без пробок можно добраться в Grand Hotel Burana.

Благодаря квалификационной практике, я в очередной раз убедилась, что гостиничный бизнес – это очень прибыльная и перспективная коммерческая деятельность. Ведь не зря гостиничный бизнес считается наиболее привлекательным для инвестиций, их окупаемость достигается в очень короткие сроки.

Гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны.

Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, как с точки зрения прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом.

ДНЕВНИК

«Grand Hotel Burana»



Дата: 30.03.2021.

Сегодня я Алакенова Сезим начала свою квалификационную практику в Grand Hotel Burana. Grand Hotel Burana является 5 звездочным отелем.

1. Знакомство с Grand Hotel Burana в целом.
2. Знакомство с руководством отеля и со своим непосредственным руководителем.
3. Оформление документов о прибытии на практику.
4. Прохождение инструктажа по технике безопасности.
5. Инструктаж по корпоративному поведению.
6. Знакомство с персоналом, сотрудниками отеля.
7. Знакомство с деятельностью отеля в целом.
8. Ознакомление с историей создания и развития отеля.
9. Оценка масштабов работы отеля.
10. Ознакомление с организационной структурой отеля.

Цели и задачи первого дня практики в Grand Hotel Burana. Сегодня был очень насыщенный и интересный день. Все цели и задачи были выполнены.



Дата: 31.03.2021.

Хорошее расположение для прогулок, посещения ресторанов и осмотра достопримечательностей. Сегодня был мой второй день в отеле, меня назначили помощником администратора. Мой рабочий график был составлен администратором.

Мои рабочие дни были понедельник, среда, пятница с 9.00. - 21.00. в выходные я отдыхала так, как в выходные больше всего было гостей в отеле. В основном иностранцы. В связи с этим работали только профессионалы. Персонал отеля был квалифицированными, компетентными работниками, которые владели несколькими иностранными языками, культура речи у них был на высоком уровне, гостеприимные, вежливые, опрятные, приятные внешне.

Весь персонал отеля был очень приветливым по отношению ко мне. Администратор мне во всем помогал, показал и рассказал мои служебные обязанности. Мне было очень интересно посмотреть, рассмотреть весь отель.

Мой второй день был продуктивным, я изучила территорию отеля, его предоставляемые услуги, контингент гостей, я рада, что буду проходить свою практику в этом отеле.



Фойе
«Grand Hotel Burana»



Лобби - бар
«Grand Hotel Burana».

Дата: 2.04.2021.

Сегодня третий день моей практики. Моя адаптация проходит легко, я чувствую себя частью коллектива. И очень рада, что Grand Hotel Burana предоставила мне такую возможность, пройти практику в одной из высококлассных отелей нашей страны.

Сегодня я ознакомилась с документацией Grand Hotel Burana. Изучила виды службы отеля, изучила количество персонала и их трудовую деятельность. Также я ознакомилась с информационным обеспечением службы бронирования, научилась принимать и оформить заказ на бронирование.

Изучила материально-техническую базу отеля. Весь инвентарь отеля постоянно обновляется и улучшается. Используются новые технологии и оборудования для удобства гостей и персонала отеля.

Моя еще одна задача на сегодня: ответы на телефонные звонки и консультации по телефону, прием заявок на обслуживание, участие в оперативном совещании.

Сегодня был очень насыщенный день. Все данные мне задачи, были выполнены.



**Бильярдная
«Grand Hotel Burana».**



**Конференц - зал
«Grand Hotel Burana».**

Дата: 7.04.2021.

Территория Grand Hotel Burana очень большая и красивая, на территории очень много зеленых насаждений, скульптур, фигуры людей, животных сделанные из металлических материалов и кроме этого есть зоопарк, где дети могут увидеть разных животных.

На территории Grand Hotel Burana есть центр отдыха «Гавайи», а так же водоем, где гости и их дети с удовольствием купаются и отдыхают.

Сегодня цель моей работы заключалось в том, чтобы изучить работу горничных, для того, чтобы адекватно оценить и принять работу.

Пионеры и лидеры в гостиничной индустрии, такие как: Кеммон Уилсон и Элсворт Статлер, не имея академического образования, работали в этой сфере и были великими организаторами в гостиничной индустрии, и именно они считали, что надо начинать работу или же знать все с самых низов, только тогда человек может оценить, на сколько качественно сделана данная работа.

Сегодня наблюдая за горничной, я поняла, что на уборку каждого номера, каждой комнаты, санузла отведено определенное время. Так как уборка проводится каждый день, в номерах в принципе чисто, но, тем не менее уборка необходимо для придания свежести в номерах и санузлах. Это еще один важный и значительный показатель, на сколько высокий уровень обслуживания в Grand Hotel Burana.



КОТТЕДЖ

«Grand Hotel Burana»



Дата: 28.04.2021.

Сегодня администратор поручил мне быть администратором и практиковать свои профессиональные навыки.

Мои должностные обязанности на сегодня:

1. Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию гостей, созданию для них комфортных условий.
2. Осуществлять контроль за своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в отель, соблюдением чистоты в отеле, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.
3. Информировать проживающих в отеле о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.
4. Дает устные справки, касающиеся отеля, расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
5. Принимает и оформляет необходимые документы.
6. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства отеля.
7. Контролирует соблюдение работниками отеля трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
8. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
9. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно – технические мероприятия.
10. Информировать руководство отеля об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.



**Стандартный номер
«Grand Hotel Burana»**



Дата: 10.05.2021.

Сегодня мой последний день практики, и мне очень грустно. В последний день мне особых указаний не давали. Я была рядом с администратором, и выполняла мелкие задания.

Я очень благодарна Grand Hotel Burana. За то, что они предоставили мне возможность проходить практику здесь. Я очень многому научилась.

Узнала, насколько важна и значительна работа администратора. Насколько это тяжелая работа на самом деле. Быть администратором, это быть душой отеля. Знать все, обо всем и обо всех, быть в курсе дела всего. Быть администратором, это значит быть психологически и эмоционально устойчивым человеком. Мне показалось, что на администратора идет какое-то давление со всех сторон, психологическое, моральное, эмоциональное и т.д.

Выводы: для того чтобы быть администратором мало знать теорию, мало знать практику, это рутинная работа не для каждого человека, мало быть администратором, нужно терпение, интеллект, усидчивость для того, чтобы оставаться администратором. Для этого надо любить свою работу, надо любить людей, быть преданным тому делу, которым ты занимаешься. И только тогда она принесет плоды.

