

ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ

студента

Дембовської Іванни Янівни

Факультету природничо-географічної освіти та екології

Кафедри туризму

Освітньо-кваліфікаційний рівень “Бакалавр”

Напрямок підготовки “Сфера обслуговування”

Спеціальність 242 “Туризм”

(номер, назва)

3 курс, група 3Тз

2. Календарний графік проходження практики

№	Зміст	Термін виконання
1	Прибуття студента на базу практики, оформлення і отримання перепусток.	11.03.2024
2	Проведення інструктажу з техніки безпеки та охорони праці	13.03.2024
3	Проведення екскурсій по підприємству, ознайомлення з місцем практики.	13.03.2024
4	Виконання завдань практики (з щотижневим протягом усього періоду практики контролем керівника практики).	14.03.2024-03.04.2024
5	Оформлення щоденника практики, звіту і складання диференційованого заліку.	04.04.2024-07.04.2024

Керівник практики: від ВНЗ _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

від підприємства, організації, установи _____

(підпис) (прізвище та ініціали)

3. Робочі записи під час практики

Отже, я проходила практику в Family Eco Club «Руликів» протягом 3 тижнів. За цей час я ознайомилася зі структурою та функціями служби прийому і розміщення, автоматизованими системами СПР, технологією бронювання котеджів, прийому та розміщення гостей, системою розрахунку, технологією виїзду гостей, оформленням відповідної документації.

А також з організацією роботи адміністрації, правилами складання акту за бій, лом, псування посуду, приборів, замовлень на посуд, прибори, столову білизну, розглянула основні та додаткові послуги ресторанного господарства, вивчила порядок прийому замовлень на обслуговування, відпрацювала навички спілкування з клієнтами.

Отримала знання основних напрямків виробничо-торговельної діяльності; методів господарювання, форм власності, форм організації обслуговування; функціонального розташування

торговельних приміщень; обов'язків та службові характеристики, адміністратора еко-клубу, правил проведення інструктажів з техніки безпеки та протипожежної безпеки; організації матеріальної відповідальності працівників ресторану та котеджів; правил зустрічі гостей; правил роботи та кваліфікаційну характеристику офіціантів 3, 4, 5 розрядів, службових обов'язків буфетників, робітників сервісної, прибиральниць, швейцарів, мийників посуду, покоївок; правил збереження матеріальних цінностей в закладах ресторанного господарства та котеджах; методів та форм обслуговування в сучасних ресторанах та котеджах;

Набула умінь визначити пропускну спроможність торговельного залу, проаналізувала коефіцієнт завантаження еко-клубу; організувати працю буфетників, робітників сервісної, прибиральниць, мийників посуду, покоївок; психологічно орієнтуватися у людях; забезпечувати

збереження матеріальних цінностей в закладах ресторанного господарства та котеджах; застосовувати різні методи обслуговування при наданні основних послуг та закладів ресторанного господарства.

4. Відгук і оцінка роботи студента на практиці

Family Eco Club «Руликів»

Студентка Дембовська Іванна Янівна .
Продемонструвала високий рівень залученості та зацікавленості під час практики. Вона активно залучалась до всіх завдань, відзначалася дотриманням графіка та обов'язків, а також проявила ініціативу у вирішенні практичних завдань.

Студентка добре засвоїла основні аспекти функціонування еко-клубу та правила внутрішнього розпорядку. Проявила інтерес до детального вивчення профілю діяльності та його структури. Виявила здатність аналізувати та узагальнювати інформацію про структуру організації. Показала вміння роботи адміністратором. Успішно виконувала всі робочі аспекти .Студентка запропонувала конструктивні

рекомендації щодо вдосконалення процесів в еко-клубі.

Загальною оцінкою можна відзначити, що Дембовська Іванна Янівна успішно впоралась з усіма завданнями практики та продемонструвала високий рівень професійної підготовки та відповідальності. Її активна участь та внесок у проведення практичних досліджень є важливою складовою успішного завершення практики.

Підпис керівника практики
від бази практики _____

_____ (підпис)

ПІБ

М.П.

Підпис керівника практики від
кафедри _____

« ____ » _____ 20 ____ р.

Залікова оцінка з практики _____

Підпис керівника практики від
ВНЗ _____

щоденник, дають письмові зауваження, додаткові завдання й підписують записи, що зробив студент.

6.4. Після закінчення практики щоденник разом із звітом має бути переглянутий керівниками практики, які складають відгуки й підписують його.

6.5. Оформлений щоденник разом зі звітом студент повинен здати на кафедру.

Без заповненого щоденника практика не зараховується.

ВСТУП

Готельний бізнес - один із найперспективніших і успішно розвинутих напрямків бізнесу в Україні. Особливістю цього бізнесу є орієнтація на Європейські сервісні стандарти й стрімкий перехід до них. Як і будь-який бізнес готельний бізнес прагне до збільшення доходу й шукає ефективні шляхи для досягнення бажаного фінансового результату.

В Україні туристична індустрія як самостійний сектор економіки перебувала в стадії свого становлення. Спостерігалось збільшення інвестицій у готельний бізнес, як основного компонента інфраструктури туризму, але з агресією РФ від 24 лютого 2022 становлення змінилось та бізнес має певні проблеми.

Метою моєї технологічної практики є формування теоретичних та практичних навичок процесу обслуговування споживачів у готелях та закладах ресторанного господарства, здобуття навичок самостійної практичної діяльності, застосування теоретичних знань у вирішенні виробничих ситуацій.

Основними її завданнями є вивчення та аналіз сервісно-виробничої та організаційно-управлінської діяльності готелів та закладів ресторанного господарства, вивчення сучасних методів форм організації готелів та закладів ресторанного господарства, технології їх обслуговування.

Розділ 1 ПРИЙМАННЯ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «Руликів»

Під час практики в готельно-ресторанному комплексі «Руликів»), який знаходиться за адресою вул. Радгоспна 1, село Руликів, Васильківський район, Київська обл., 08642, я ознайомила з наступною інформацією:

- Форма власності - приватна;
- Призначення - тимчасове проживання та обслуговування гостей;
- Режим роботи – 09:00 – 19:00.

Я розглянула основні функції готельно-ресторанного комплексу, до яких належать бронювання та інші види замовлення котеджів; підготовка їх до поселення гостя, підтримка у належному стані; надання тимчасового житла; прийом та розміщення гостей; надання послуг харчування; надання SPA послуг та розважальних послуг (оренда тенісного корту, рибалка, пляж, прокат човнів тренажерний зал, відвідування зооферми).

Ознайомилася з обов'язками адміністрації готельно-ресторанного комплексу «Руликів»:

- Адміністрація встановлює Правила внутрішнього розпорядку;
- Керує працівниками, що знаходяться у її підпорядкуванні;
- Слідкує за роботою структурних підрозділів;
- Адміністрація разом з обслуговуючим персоналом забезпечують гостям зазначений рівень комфорту і обслуговування;
- Адміністрація та обслуговуючий персонал повинні забезпечити гостям можливість ознайомитися з Правилами проживання і внутрішнього розпорядку, встановленими в готельно-ресторанному комплексі, дотримання яких є обов'язковим;
- Гарантують всім проживаючим у котеджах збереження особистих речей за умови дотримання гостем вимог Правил проживання, а також збереження грошей, цінностей і багажу, зданих на зберігання.

Ознайомилася з правилами та обов'язками гостей готельно-ресторанного комплексу «Руликів»:

Котедж в оренду надається при пред'явленні паспорта або іншого документа, що посвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, який його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено

чинними двосторонніми угодами України), свідоцтво про народження неповнолітніх, яка не досягли 16 років, водійські права, для військовослужбовців - приватне посвідчення або військовий квиток та ін., а також заповнення і підписання реєстраційної карти гостя. Готельно-ресторанний комплекс залишає за собою право відмовити в наданні послуг гостям, які не пред'явили посвідчення особи або відмовилися оплатити своє проживання.

При заселенні вноситься грошова застава у розмірі 1000 грн, яка повертається після виселення. Гість зобов'язаний відшкодувати збитки в разі втрати або пошкодження майна готельно-ресторанного комплексу, а також відповідає за порушення, завдані запрошеними ним особами. Розмір збитку визначається адміністрацією.

Не рекомендується залишати гроші та коштовності в котеджі. Відповідальність приймаючої сторони за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) є лише за умови, що вони були окремо передані на зберігання (знаходяться у відведеному для зберігання приміщенні або в камері схову).

В готельно-ресторанному комплексі заборонено:

- Вносити з ресторану посуд, столові прилади, продукти харчування та напої без попереднього узгодження з адміністрацією ресторану;
- Приносити і зберігати в котеджі речовини, матеріали і предмети, небезпечні для життя людей;
- Залишати в котеджі сторонніх осіб (особи, які не зареєстровані, як проживаючі в готелі), а також передавати їм ключі від котеджу;
- Користуватися електронагрівальними приборами, що не входять до комплектації котеджа;
- Використовувати обладнання котеджу не за призначенням;
- Порушувати спокій проживаючих гостей після 23:00.

Готельно-ресторанний комплекс «Руликів» має комп'ютер на стійці, термінал для прийому карт, телефон, доступ до Інтернету. Таким чином я ознайомилася з технологією бронювання місць в ресторанах та котеджів.

Гості готельно-ресторанного комплексу «Руликів» можуть заселитися в таких котеджах в залежності від кількості проживаючих та рівнем комфорту котеджу.

Для оформлення розрахунків з гостями в готельно-ресторанному комплексі «Руликів» є рахунок, що виписується касиром у трьох екземплярах: перший видається гостеві; інший разом з «Касовим звітом» протягом доби здається в бухгалтерію, третій екземпляр залишається в адміністратора і зберігається до виїзду гостя з котеджу.

Ознайомилася з прейскурантом цін за проживання та послуги згідно з класом обслуговування.

Номери

Інтер'єр котеджів виконаний у найкращих традиціях сучасного дизайну.

Особливу атмосферу відпочинку створюють декоративні елементи, оформлені в приємних, теплих тонах.

В наявності є котеджі на воді та на суші, обладнані всім необхідним для комфортного проведення часу.

У кожному з котеджів є зручні ліжка, кондиціонер, телевізор, шафа, стіл зі стільцями, вішалка, комод, високошвидкісний інтернет, санвузол з душовою кабіною, предмети особистої гігієни, фен, а також кухня-вітальня з необхідною побутовою технікою, м'яким диваном та набором столового посуду.

У котеджах на воді додатково є тераса.

Гості можуть самостійно готувати їжу.

Замовлення окремих страв чи комплексного харчування – у ресторанах, біля. У меню входять найсмачніші страви європейської та української кухні, а також страви на мангалі.

Є можливість для організації та проведення святкових бенкетів.

Вартість:

Дітям без окремого місця – проживання безкоштовно.

1. Котедж проект №1 (розміщення - 6 осіб):

- 5 000 грн. (доба)
- 4 500 грн. (2 - 6 діб)
- 21 000 грн. (7 діб)
- 50 000 грн. (місяць)
- 44 000 грн (постійне проживання)

2. Котедж проект №2 (розміщення – до 4 осіб)

- 4 500 грн. (доба)
- 4 000 грн. (2 - 6 діб)
- 18 000 грн. (7 діб)
- 46 000 грн. (місяць)
- 40 000 грн (постійне проживання)

3. Котедж проект №3 (розміщення – до 8 осіб):

- 5 500 грн. (доба)
- 5 000 грн. (2 - 6 діб)
- 23 000 грн. (7 діб)
- 60 000 грн. (місяць)
- 50 000 грн (постійне проживання)

4. Котедж проект №4 (розміщення – до 8 осіб):

- 5 500 грн. (доба)
- 5 000 грн. (2 - 6 діб)
- 23 000 грн. (7 діб)
- 56 000 грн. (місяць)
- 47 000 грн (постійне проживання)

5. Котедж проект №5 (розміщення – до 8 осіб):

- 6 000 грн. (доба)
- 5 500 грн. (2 - 6 діб)
- 24 000 грн. (7 діб)
- 66 000 грн. (місяць)
- 58 000 грн (постійне проживання)

6. Котедж проект №6 (розміщення – до 8 осіб):

- 5 500 грн. (доба)
- 5 000 грн. (2 - 6 діб)
- 23 000 грн. (7 діб)
- 56 000 грн. (місяць)
- 47 000 грн (постійне проживання)

7. Котедж проект №7 (розміщення – до 4 осіб):

- 4 500 грн. (доба)
- 4 000 грн. (2 - 6 діб)
- 18 000 грн. (7 діб)
- 46 000 грн. (місяць)
- 40 000 грн (постійне проживання)

8. Котедж проект №8 (розміщення – до 6 осіб):

- 5 000 грн. (доба)
- 4 500 грн. (2 - 6 діб)
- 21 000 грн. (7 діб)
- 50 000 грн. (місяць)
- 44 000 грн (постійне проживання)

8. Котедж на озері (розміщення – до 4 осіб):

- 4 200 грн. (доба)
- 4 000 грн. (2 - 6 діб)
- 17 000 грн. (7 діб)

Додаткові послуги:

- відвідування SPA (хамам, сауна, масаж, чани);
- Тренажерний зал;
- оренда приладдя для барбекю;
- харчування в ресторані;
- Безкоштовне паркування для автомобілів;
- проведення банкетів;
- організація риболовлі, оренда човна;
- замовлення напоїв у барі;
- Спортивні розваги (теніс тощо).

Організація та проведення активного корпоративу на природі.

Готельно-ресторанний комплекс «Руликів» заснований 13 травня 2013 року. Він знаходиться в екологічно чистому районі, на десяти гектарах землі, посеред мальовничих лугов і пагорбів, прямо на березі озера. Територіально розташований в с. Руликів, Васильківський р-н, на відстані 36 км від Києва. Зручний в'їзд для автомобілів асфальтованою дорогою. Поруч є озеро. Котеджне містечко Руликів надає клієнтам можливість проживання у будинках різної величини і конфігурації.

На облаштованій території є котеджі (37 шт), 2 котеджі на озері з лазнями, 3 ресторани «Прованс», ресторан «Корабель», ресторан «Підкова», піцерія, бар, банкетні зали, гриль-зона, SPA-центр з сауною, басейном, хамамом та масажним кабінетом, тренажерний зал, дитячий майданчик, тенісний корт, чан просто неба, зооферма, рибальський паркінг.

Заміський комплекс Family Eco Club «Руликів» – це чудовий варіант для корпоративного та сімейного відпочинку під Києвом. Доглянута простора територія комплексу чудово підходить для проведення виїзних корпоративів на природі.

Затишні котеджі, якісний сервіс та широкий вибір розваг гарантовано порадують кожного з гостей.

Даний комплекс відомий завдяки проведенню в ньому зйомок, телевізійних проєктів (Одруження наосліп, Панянка-селянка, серіал «Нюхач») та реклам для брендів.

В готельно-ресторанному комплексі «Руликів» після звільнення котеджу адміністратор оглядає його, щоб перевірити, чи майно неушкоджене, передає інформацію черговому адміністратору. Покоївка прибирає котедж та повідомляє адміністратора про готовність його до заселення наступних гостей.

Адміністрація не несе відповідальності за збереження цінних речей, якщо у проживаючого зберігаються особливо цінні речі (гроші, коштовності і т.п.), які

мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, проживаючі, для гарантії їх збереження, повинні зберігати їх в сейфі, який знаходиться у адміністратора.

В готельно-ресторанному комплексі «Руликів», коли клієнт повідомляє про від'їзд, адміністратор дізнається про котедж проживання, перевіряє анкету гостя, отримання ним додаткових послуг у готелі, вказує суму оплати, приймає оплату, реєструє її, вказує час реєстрації у журналі обліку громадян, які проживають у готелі і в анкеті проживаючого або у реєстраційній картці.

SPA послуги:

Чан-киплячий. Руликовський чан – майже як у цих казках. Звичайно, вода в чані, де «варять» усіх бажаючих, не кипляча, а підігріта до температури 40–45 градусів. Але вогонь під котлом справжнісінький. Купання в чанах вважається дуже корисним для здоров'я. Процедура проводиться цілий рік. Вартість – 2000грн. Вміст – 6 осіб.

Лазні в Руликові. Лазня в Руликові - це не просто лазнева процедура, це злиття двох найсильніших стихій - вогню і води. Очікуваним кінцевим результатом відвідування лазні є виведення шлаків із організму через шкіру. Вартість - 3 години/2500грн. (з понад 3-х годин доплата 500 грн.)

Басейн (16м). Влітку басейн стає основним центром спілкування в будь-якому готелі. Тут йому складає міцну конкуренцію озеро з природних джерел, наново розчищене вже в сучасний час. У холодну пору року басейн підігрівається до температури 24-27 ° С і в основному використовується як спортивна споруда.

Масажний кабінет. Професійний масажист з досвідом роботи навіть з маленькими дітьми надасть різні види масажу від класичного до спортивного, від лімфодренажного до антицелюлітного та до релаксуючого в хамамі.

Джакузі. Релаксуюче диво сучасної цивілізації, насправді має стародавнє коріння – гейзери, що вивергаються, – теплі підземні джерела.

Турецький хамам. Хамам має особливий температурний режим (від 35 до 55 °С) і досить високу, але легко переносиму вологість, до 100 %. Тепла водяна пара дуже м'яко прогріває тіло, розкриваючи пори та розслаблюючи м'язи, покращує кровообіг та обмін речовин. Комплекс із 3-х масажів – 250 грн.

Фінська сауна. Класична фінська сауна на 4-5 осіб у рамках СПА центру Руликова здатна повернути витрачені за тиждень сили та енергію. Безсумнівно, сауна приносить величезну користь організму людини, має яскраво виражений антипростудний ефект. Вартість – 200 грн/ година.

Ресторани:

«Прованс»

Унікальна кулінарна колекція, дбайливо складена з кращих страв європейської кухні, дозволить Вам спробувати елегантність і вишуканість на смак та перевершить усі Ваші очікування. Наразі ресторан працює лише для проведення банкетів за попереднім узгодженням з адміністрацією.

«Підкова»

Цей ресторан має кілька функцій. У період із квітня по жовтень – на лівому березі озера активно працює літній майданчик Рибного ресторану. Сидячи за столом, можна в резервуарі з фореллю або коропом "піймати" собі обід. Цілий рік працює банкетний зал ресторану «Підкова» на 50-60 гостей.

«Корабель»

У Family Eco Club Руликів є VIP ресторан - Корабель на воді. Він розташований посередині озера. Споруда є повноцінним теплоходом у двох рівнях і навіть макет турбіни по правому борту. По периметру – так звана палуба – за фактом тераса. Ресторан може прийняти більше ніж 250 гостей одночасно. Спеціалізація: банкетний зал, Європейське меню, спеціальні замовлення.

Розваги: Тенісний корт. На території Руликова любителі активного відпочинку та спорту можуть розважитись за грою у теніс. Відвідавши тенісний корт, ви завжди залишитеся задоволені.

Надаються послуги персонального тренера. Вартість оренди тенісного корту – 200грн/год.

Пляж на ставку. В спекотні літні дні жителі Руликова мають змогу відпочити на затишному пляжі, який розташований на території комплексу.

Човнові прогулянки. В Руликові запрацював сервіс по прокату човнів на озері. Взявши напрокат човен можна урізноманітнити свій відпочинок і на деякий час забути про цивілізацію. Тиша водної гладі і краса навколишнього пейзажу подарують вам незабутні відчуття та враження. Катання на човнах може стати чудовим варіантом романтичної прогулянки або способом усамітнення друзів для приємної розмови в атмосфері заміського відпочинку.

Тренажерний зал. Повний фарш невеликого, але добре укомплектованого залу дозволить гостю вибрати снаряд до смаку, для будь-яких груп м'язів. У залі великі вікна, дзеркала, тенісний стіл, так що тренування буде на радість!

Рибалка під Києвом. Зариблене озеро привабливе для гостей та місцевих жителів. І все ж таки для дорогих гостей це може бути зовсім особливий захід. Можна взяти на прокат човен і відмовитися від реального життя на якийсь час. Адже з берега вас ніяк не дістати. Також на лівому та правому берегах містечка навколо озера розкинулися численні тераси та тераски, де стоять затишні шезлонги для любителів риболовлі. Біля літнього майданчика та біля лазень організовані окремі резервуари з річковою фореллю та коропом.

Дитячі розваги :

Зооферма. Розплідник тварин розташований у відкритій зоні Руликова та будь-який гість, який приїхав навіть лише на екскурсію, має туди доступ.

Звичайно ж, у зоопарку немає слонів і тигрів, але і діти, і дорослі будуть задоволені прогулянкою там. Адже буде можливість поспілкуватися, пофотографувати та погодувати понад 15 видів тварин.

Це тварини на фермі (мініпіги, кролики, голуби, цесарки, ослики, олені, баранці та вівці, кури, гуси, качки, нутрії) та у стайні, дикі качки та лебеді на озері, білка біля ресторану.

Дитячі майданчики. Три дитячі майданчики розкидані по всій території містечка. Тут і батуту, і гірки та гойдалки, і спортивні міні-комплекси.

Діти різного віку знайдуть розвагу до душі.

Дитячі свята. День Народження маленьких членів сім'ї завжди яскраве і незабутнє свято для всієї родини. Послуга організації дитячого свята допоможе втілити в життя мрії та фантазії маленького іменинника та зробити свято справді казковим та неповторним.

Костюми казкових героїв, оформлення кулями з мультиплікаційними персонажами, барвисті торти у стилі свята, несподівані сюрпризи та довгоочікувані гості.

Готельні послуги

Готельна послуга - це дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в **готелі**, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням.

У кожному готельному підприємстві, залежно від його категорії, висувуються диференційовані вимоги до кількості послуг, що надаються клієнтам.

Готельна послуга складається з основних і додаткових послуг, що надаються споживачеві при розміщенні і проживанні у готелі.

Основні послуги - це обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачеві згідно з укладеним договором.

Процес надання основної послуги у готельній діяльності можна схематично поділити на кілька основних етапів:

- інформація про надання комплексу послуг;
- бронювання місць;
- реалізація послуг;
- зустріч і проводи гостей;
- обслуговування під час перебування в готелі.

Указані етапи надання послуг проживання є взаємопов'язаними та взаємообумовленими, кожен окремо й усі разом вони визначають рівень якості діяльності підприємства.

Початкова інформація про характер основних послуг міститься у назві, місцезнаходженні та категорії засобу розміщення. Інші відомості, такі, як: кількість і наявність вільних номерів; близькість до туристичних центрів і берегу моря; пільги, що надаються певним категоріям туристів з дітьми, туристи черпають із рекламних проспектів. Більш докладну інформацію туристи можуть одержати від туроператорів, тобто фірм, що здійснюють через мережу турагентів рекламу та збут турів.

Етап надання інформаційних послуг у готелях - один з найважливіших і, часто, - визначальний. Надання інформації повинно привертати увагу, викликати інтерес, збуджувати бажання скористатись (придбати) послугою, тобто здійснити вибір готелю, номера, терміну перебування та ін. Інформаційну діяльність слід проводити з дотриманням етики і такту, уважно і професійно.

Бронювання - це процес замовлення замовником готелю, основних (додаткових) послуг у певному обсязі з метою їх використання в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів.

Бронювання місць у готелях, мотелях та інших засобах розміщень дозволяє персоналові краще підготуватися до обслуговування туристів, а туристам - більш раціонально провести дозвілля у відповідних центрах.

Додаткові послуги - це обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором.

Додаткові послуги за загальними ознаками щодо задоволення попиту можна поділити на групи, а саме:

- послуги для забезпечення комфортності перебування гостей у готелі та в районі їх тимчасового перебування:

- інформаційні (інформування про послуги, пропонувані готелем, розташування готелю, транспортне обслуговування, пропозиції щодо придбання

товарів, сувенірів тощо, наявність історико-культурних пам'яток і культурно-просвітніх установ);

- комунально-побутові (прання, прасування одягу, ремонт взуття, годинників, валіз, спортивного інвентаря тощо);

- посередницькі (резервування місць у культурно-розважальних установах, замовлення театральних квитків, резервування номерів в інших місцях перебування тощо);

- автотранспортні послуги (гараж, стоянка, дрібний ремонт транспортних засобів);

- продаж товарів, видань ЗМІ, сувенірів тощо;

- прокат спортивного, пляжного інвентарю, комп'ютерного обладнання, автомобілів, розмножувальної техніки тощо;

- зберігання кореспонденції, цінних речей;

- послуги щодо поінформування подорожуючих про район, країну перебування (організація екскурсій, зустрічей, перегляд фільмів, участь в урочистостях з нагоди національних свят тощо);

- послуги, що передбачають підвищення рівня комфорту в готельних номерах (харчування в номері, встановлення додаткового обладнання тощо);

- послуги, пов'язані із задоволенням особливих побажань гостей - діячів мистецтва, спортсменів, бізнесменів та ін. (користування музичними інструментами, спортивним знаряддям, послуги особистих екскурсоводів, перекладачів, секретарів, забезпечення телексним, супутниковим зв'язком, комп'ютерним обладнанням тощо).

РОЗДІЛ 2 Особливості стратегічного управління готелем

У сучасних кризових умовах національної економіки, коли система управління обмежена у використанні фінансових ресурсів, слід оперативно реагувати на мінливість та невизначеність в економічному середовищі, тому важливим є використання світового досвіду в ефективному управлінні суб'єктом господарювання.

Умови ведення бізнесу в готельно-ресторанній галузі характеризуються

збільшенням конкуренції, відповідно, ринок пропозиції послуг з розміщення та організації харчування збільшується, тому обумовлюється потреба у доцільності розробки стратегій розвитку як на короткостроковий термін, так і на довгострокову перспективу з метою пошуку резервів для підвищення обсягів діяльності та пошуку вигідних споживачів.

Стратегія розвитку є складовою між цілями (завданнями) та наявними проблемами, а її розробка призначена досягти поставленої мети, залучивши всі необхідні ресурси з урахуванням вимог зовнішнього та наявного внутрішнього середовищ.

Стратегічне управління розвитком підприємства направлено на затвердження ефективної стратегічної позиції, що забезпечить в майбутньому життєздатність підприємства в ринкових умовах. Вибір стратегії розвитку пов'язаний з такими характеристиками: місія, мета підприємства, його сильні і слабкі сторони, особливості галузі, інтереси вищого керівництва і власників та ін.

Серед стратегій розвитку, які підприємства готельно-ресторанного бізнесу мають можливість застосовувати, виділяють:

Лідерство за витратами (характеризується мінімізацією витрат на собівартість і продаж послуг);

Диференціація (передбачає можливість підприємства зайняти власне особливе місце, оперуючи унікальним переліком послуг);

Спеціалізація (характеризується фіксацією певного сегмента ринку і концентрацією підприємства на обраному сегменті).

Для готельно-ресторанного комплексу «Руликів» розглянемо стратегію мінімальних витрат (лідерство за витратами).

Стратегія мінімальних витрат, яка поширилася ще на початку 1970-х років, полягає у прагненні досягти мінімуму сукупних витрат на одиницю продукції та отримати прибуток, вищий від середнього у галузі, незважаючи на сильні чинники конкуренції. Таке становище захищає підприємство від суперництва

конкурентів, оскільки завдяки низьким витратам воно може одержувати прибутки навіть після того, як конкуренти їх втратили в процесі боротьби за ринок.

Джерелами переваг такого підходу є:

1. умови, коли пропозиція не перевищує попит;
2. участь у різних сегментах ринку;
3. наявність сучасних спеціалізованих робочих активів;
4. вигідний доступ до постачальників;
5. постійний моніторинг поточної ситуації.

Проте підхід включає й певні ризики, а саме:

1. наявність якіснішого забезпечення
2. спеціалізованими робочими активами конкурентів
3. нові розробки в управлінні;
4. відсутність системності у контролі витрат, що не дає змогу ефективно ними управляти;

Отже, всі стратегії мають характерні особливості, тому їх слід застосовувати зважено і продумано.

Висновок

Отже, я проходила практику в готельно-ресторанному комплексі «Руликів» протягом 3 тижнів. За цей час я ознайомилася зі структурою та функціями служби прийому і розміщення, автоматизованими системами СПР, технологією бронювання котеджів, прийому та розміщення гостей, системою розрахунку, технологією виїзду гостей, оформленням відповідної документації.

А також з організацією роботи адміністратора торгівельної зали, правилами складання акту на бій, лом, псування посуду, приборів, замовлень на посуд, прибори, столову білизну, розглянула основні та додаткові послуги ресторанного господарства, вивчила порядок прийому замовлень на обслуговування, відпрацювала навички спілкування з клієнтами.

Отримала знання основних напрямків виробничо-торговельної діяльності; методів господарювання, форм власності, форм організації обслуговування; функціонального розташування торговельних приміщень; обов'язків та службові характеристики, адміністратора торговельного залу, адміністратора готелю; правил проведення інструктажів з техніки безпеки та протипожежної безпеки; організації матеріальної відповідальності робітників готельно-ресторанного комплексу; правил зустрічі гостей; правил роботи та кваліфікаційну характеристику офіціантів 3, 4, 5 розрядів, адміністраторів; службових обов'язків буфетників, робітників сервісної, прибиральниць, швейцарів, мийників посуду, покоївок; правил збереження матеріальних цінностей в закладах ресторанного господарства та готелях; методів та форм обслуговування в сучасних ресторанах та готелях.

Набула умінь визначити пропускну спроможність торговельного залу, проаналізувала коефіцієнт завантаження готельно-ресторанного комплексу; організувати працю буфетників, робітників сервісної, прибиральниць, мийників посуду, покоївок; психологічно орієнтуватися у людях; забезпечувати збереження матеріальних цінностей в закладах ресторанного господарства та готелях; застосовувати різні методи обслуговування при надання основних послуг готелів та закладів ресторанного господарства.

Література:

1. Сайт готельно-ресторанного комплексу «Руликів»: <https://www.rulikov.club/3-post3.html>
2. Кривонос М. С., Петрова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
3. booking.com

