

ЛИТЕРАТУРА

1.Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Изд-во «Аспект Пресс», 1995. -380с.

2.Гостиничный и туристский бизнес. М. Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС, 1998. - 352с.

3.Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. М.: Нолидж, 1996. -312с.

4.Сенин В.С., Хорошилов Д.В., Кленова О.В. Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристского комплекса. /Методические материалы. Вып.2/ М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ

ФГОУ ВПО УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И СКС

**Т.Н. ТРЕТЬЯКОВА, Н.П. ТАРХАНОВА,
О.С. ТРЕТЬЯКОВА**

**ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-
ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УРОВНЯ
ДЛЯ ТУРИНДУСТРИИ
(БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ)**

**Челябинск
2006**

ББК 74.570
УДК 377.5
Т 66

Третьякова Т.Н., Тарханова Н.П., Третьякова О.С. Особенности организации профессионально-практической подготовки среднего профессионального уровня для туриндустрии. Челябинск: УралГУФК, 2006. — 36 с.

В пособии излагаются задачи, содержание и особенности разных этапов учебных и производственных практик студентов, обучающихся по специальностям «Туризм» и «Гостиничное хозяйство» базового уровня среднего профессионального образования.

Пособие рассчитано на студентов, преподавателей, а также специалистов туристской индустрии.

Список лит. — 4 изд.

Рецензенты:

Гулиев Н.А. – профессор, зав.кафедрой Туризма Омского государственного института сервиса

Беседин В.Б.– председатель Комитета по физической культуре, спорту и туризму Челябинской области.

Малышева И.Е.– зам. управляющего гостиничным комплексом «Смолино»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном пособии мы рассмотрели особенности организации и проведения практик от учебных на до производственных в разных семестрах второго курса. Потребность в специалистах сервиса будет неуклонно возрастать. Кроме того, в условиях развитого рынка и высокого уровня банкротства успеха добьются те предприятия, которые будут иметь кадры с высоким профессионализмом. Следовательно, возрастут требования к уровню подготовки специалистов. Последний во многом определяется эффективностью организации учебных и производственных практик.

Мы предложили свой вариант прохождения практик, когда во время учебной практики второго курса происходит знакомство с гостиничным и ресторанным сервисом, причем предусмотрена возможность специализации в одном из них, во время производственной практики второго курса практика связана с турбизнесом. При этом рекомендуется организовывать практику на одном и том же предприятии, что в последующем существенно улучшит качество выполненных дипломных проектов, а, возможно, и поможет будущим выпускникам трудоустроиться.

В заключение обратим внимание на то, что никакие умения и навыки специалистов в области сервиса не привлекут потребителя, если отсутствует главное – сервис и гостеприимство.

В завершение стоит подчеркнуть, что предложенная схема прохождения практики может быть изменена в связи со спецификой учебного заведения, потребностями регионального рынка, а также возможностями самого учебного заведения и туристских предприятий.

Основной род деятельности в преддипломной практике состоит в развитии и продвижении турпродукта. При этом используются как материалы по практикам второго курса, так и собранные в период преддипломной практики. В результате студенты представляют территориальные планы развития туризма или отдельных объектов, которые бы стимулировали как развитие туризма, так и экономики в целом. Уровень может варьировать от местного до международного, в зависимости от выбранной территории. В дополнение к нему представляется план по законным и стимулирующим мерам, выбираемым с целью эффективного исполнения предлагаемых планов и проектов развития туризма, а также план стратегии и политики производства турпродукта на выбранном уровне (город, район, область, регион и т.д.) с обязательным включением вопросов защиты окружающей среды, её сохранения и оптимального использования для эффективного выполнения предлагаемых планов.

Приведенные сведения по преддипломной практике не претендуют на всесторонность и глубину. Основная цель – дать наиболее общие сведения о преддипломной практике. В действительности все гораздо сложнее. Для составления планов развития туризма необходимо знать имеющиеся туристско-рекреационные ресурсы, инфраструктуру, ориентироваться в рынке туристских услуг, знать «своего» потребителя и т.д. По большому счету объем используемого материала и сложность проекта определяется уровнем создаваемых планов и возрастают от местного к международным.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Учебная практика второго курса.....	5
1.1. Задачи, объем и содержание практики.....	6
1.2. Подготовительный этап.....	6
1.3. Производственный этап	9
1.4. Камеральный этап.....	25
2. Производственная практика второго курса.....	26
2.1. Задачи, объем и содержание практики.....	26
2.2. Подготовительный этап.....	27
2.3. Производственный этап.....	28
2.4. Камеральный этап.....	31
3. Преддипломная практика третьего курса.....	33
3.1. Задачи, объем и содержание практики.....	33
Заключение.....	35
Литература.....	36

ВВЕДЕНИЕ

Туризм в мире развивается высокими темпами. По оценке ВТО к 2010 году количество туристов удвоится и составит более миллиарда человек. Туризм называют «феноменом XX века». В то же время предпосылки для его развития общеизвестны: научно-технический прогресс, повышение качества жизни, увеличение продолжительности жизни, свободного времени, и, конечно, политическая и экономическая стабильность.

Значение туризма для развития экономики весьма ощутимо в силу того, что приносит при умелой государственной политике значительные валютные поступления, обеспечивает занятость населения, сокращая, таким образом, безработицу. Учитывая это, проблема подготовки специалистов для гостиничного и туристического бизнеса становится весьма актуальной.

Подготовка специалистов во многом определяется эффективным содержанием учебных планов и программ, в которых немаловажную роль играет, наряду с аудиторскими занятиями и самостоятельной работой, учебные и производственные практики.

Однако до настоящего времени отсутствуют учебные пособия по практикам, что создаёт ряд неудобств.

Автор пособия сделал попытку устранить этот недостаток и изложить систему прохождения практик, включая цели и задачи подготовки специалистов, особенности практик на разных курсах, методику работы и требования к отчетной документации, что улучшит подготовку специалистов по специальности 2307 «Туризм».

Система подготовки специалистов во время практик представлена на схеме 1, из которой следует, что на I курсе студенты получают умения и навыки, необходимые рабочим специальностям гостиничного и ресторанного бизнеса, на II курсе - умения и навыки, необходимые служащим этих же направлений бизнеса, на III и IV выступают в качестве турагентов и менеджеров, работая в турбизнесе. Таким образом, студенты по окончании колледжа приобретут умения и навыки, необходимые как работникам социально-культурного сервиса так и туризма.

Проходя практику или работая на предприятиях сферы сервиса и туризма, нельзя забывать об основном элементе обслуживания – гостеприимстве. Забота, проявленная по отношению к клиенту, способность чувствовать его потребности – неуправляемые, но очевидные черты в поведении служащего, отличают средние и преуспевающие предприятия. Гостеприимство трудно измерить или включить в обучающие программы. Это качество обслуживания, а не уровень подготовки или опыт. Однако нельзя сказать, что обучение не является важным. Правильно организованное обучение дает служащему навыки, которые необходимы для создания условий, при которых может проявиться гостеприимство. Сюда можно отнести знания по достопримечательностям, стоимость осмотра, информирование о традициях и другая полезная информация.

Если Вы будете проявлять по отношению к клиентам гостеприимств, то результаты незамедлительно скажутся на увеличении числа клиентов, расширении признания Вашего предприятия.

3. ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Сфера обслуживания в настоящий момент представляет собой зарождающийся и развивающийся индустриальный комплекс, использующий труд значительного числа людей и обслуживающий большое число потребителей. Со временем сфера обслуживания перерастет уровень предпринимательства, рассчитанного на узкий круг деловых людей и превратится в индустрию, предоставляющую российскому обществу условия для отдыха, способную удовлетворить самые изысканные вкусы. Однако это дело будущего. Следовательно, и уровень требований к специалистам социально-культурного сервиса и туризма будут возрастать. Необходимы будут такие работники, которые легко бы ориентировались непрерывно меняющемся рынке и могли предложить те товары и услуги, которые будут пользоваться спросом.

3.1. ЗАДАЧИ, ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика проходит в течение 4 недель на предприятии, где была организована практика на 3 курсе. Основная задача практики состоит во внедрении разработанного на 3 курсе турпродукта и составлении прогноза развития и перспектив фирмы на рынке.

4) краткое описание туристско-рекреационных ресурсов края или ресурсов края или области;

5) полное описание работы персонала (по должностям, которые исполняли) и организационной структуры предприятия;

6) анализ уровня обслуживания и кадрового состава;

7) перспективы развития туризма в области;

8) заключение;

9) список использованной литературы;

10) приложения: дневник практики с указанием выполненных на каждый день работ, статистические данные по количеству туристских предприятий города или области, особенности формирования туристских потоков на внутреннем и внешнем рынке, уровень развития туристской инфраструктуры, оформленный в виде графиков, диаграмм, таблиц; рекламные буклеты распространяемых туров, видеоматериалы по хронике сопровождения туристов на маршруте, видео и фотоматериалы могут быть заменены разработкой экскурсии(тематика по выбору студента или предприятия).

Второй вариант отчета по практике может быть также представлен по результатам производственной практики, но он имеет некоторые отличия, которые определяются возможностями, предоставленными предприятием для прохождения производственной практики студентом-практикантом.

Такой отчет состоит из следующих разделов:

1) введение: актуальность практики, цели и задачи практики, организация и условия работы во время практики;

2) план прохождения практики с указанием целей и задач;

3) исследование рынка с целью изучения спроса и конкурентоспособности предприятия;

4) характеристика разработанного туристского продукта;

5) создание рекламного материала разработанного тура;

6) предложения по увеличению привлекательности существующих туров, турцентров, имиджа фирмы;

7) перспективы развития туризма в районе, для которого разработан туристский продукт;

8) заключение;

9) список использованной литературы;

10) приложения: дневник практики, статистические данные, оформленные в виде таблиц, графиков, схем, диаграмм; рекламная продукция.

СИСТЕМА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИК

Время и курсы	Профиль практики	Место проведения
2 курс (третий семестр) учебная, ознакомительная	горничная	класс гостеприимства
	официант	
	бармен	
2 курс (четвертый семестр) производственная	администратор - дежурный	Гостиница/туркомплекс
	инспектор по размещению	
	метрдотель	
3 курс (шестой семестр) преддипломная	организатор путешествий и экскурсий	турфирма
	менеджер маршрута	турфирма, студенческий турцентр
турагент		

Предлагаемая система прохождения практик не является неизменной. Ее можно корректировать, исходя из региональных условий и потребностей предприятий туристской индустрии.

1. УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА II КУРС

Технология туристского обслуживания многогранна. Важнейшими из основных услуг, предоставляемых туристам, является размещение и питание. Средства размещения, как и туристская индустрия питания весьма разнообразны. Согласно международным рекомендациям средства размещения туристов подразделяют на 4 группы: гостиницы и аналогичные им предприятия, коммерческие и социальные, специализированные, частные туристские. Туристская индустрия питания включает: рестораны, кафе, бары, столовые, фабрики-кухни, буфеты.

Анализ организационной структуры гостиничного предприятия позволяет выделить следующие службы: управления номерным фондом, административную, общественного питания, коммерческую, технические, вспомогательные. Для обеспечения функционирования служб необходим персонал с разным уровнем подготовки и различного профиля.

1.1. ЗАДАЧИ, ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ НА II КУРСЕ

В результате прохождения учебной практики, продолжительность которой 3 недели, студенты получают представление о работе и составе службы управления номерным фондом: служба портье, бронирования, горничных, дополнительные услуги, а также службе общественного питания. В задачи практики входит и знакомство с организацией методики работы персонала этих служб. Кроме того, студенты в процессе прохождения практики получают знания и навыки работы в качестве горничных, официантов, барменов, т.е. рабочих специальностей, а позднее, во время производственной практики на втором курсе в четвертом семестре – метрдотеля, инспектора по размещению, администратора-дежурного и выступают как служащие.

Таким образом, в течение второго курса, когда студенты еще не имеют высокой степени подготовленности, они проходят практику в качестве производственного персонала гостиницы, т.е. тех людей, которые заняты производственной работой и находятся в нижней части иерархии менеджмента. Немаловажно и то, что студенты приобретут соответствующую психологическую подготовку для обслуживания людей. Без неё не может быть технически подготовленного, компетентного, опытного и вдумчивого практика.

В целом практику второго курса можно подразделить на 3 периода: подготовительный, производственный и оформления результатов.

1.2. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ПЕРИОД

Перед началом производственного этапа практики руководитель информирует исполнителей об организационных вопросах, знакомит с оборудованием, униформой, проводит беседу о задачах и составе служб средств размещения, рекомендует литературу, видеоматериалы, проводит обзорный маршрут по гостинице или туристскому комплексу, во время которого знакомит исполнителей с объемом и характером работ, которые им предстоит выполнять. Если некоторые студенты в дальнейшем изберут темы гостиничного и ресторанного сервиса для курсовых работ или дипломных проектов и в связи с этим будут проводить дополнительный сбор материала им необходимо подготовить индивидуальные задания.

Одним из важнейших в гостиничном хозяйстве является подразделение, заведующее номерным фондом. Успех гостиницы зависит от прибыльности данного сектора независимо от того, каковы доходы от

ническое производство бронирования; соглашения с существующими и потенциальными поставщиками; специальные расчеты и регистрация заказов авиабилетов; специальные расчеты и регистрация заказов ж/д билетов; специальные расчеты и регистрация билетов на морские суда; специальные расчеты и регистрация заказов по специальным услугам и бронированию; расчеты с поставщиками, дистрибьютерами и транспортными организациями (включая туроператоров и др. турагентов, чей продукт распространяется на комиссионной основе); анализ доходов и цен, статистика по отдельным продуктам, сегментам, группам - компонентам производства; счета клиентов и их учет; общий счет отдела; бюджет отдела; внутренние работы туроператоров; организация, согласованность, координация и контроль за туристскими операциями, специальными мероприятиями и подтверждением услуг отеля; Урегулирование вопросов, связанных с валютной, таможенной, здоровьем клиентов, полицией; выдача виз, разрешений, ваучеров и пр.; рассмотрение непредвиденных инцидентов во время тура и принятие необходимого решения; определение места проживания и возможность быстрого контакта с клиентом во время путешествия; меры при аннуляции; меры, принимаемые при изменениях; принимаемые меры и контроль за ситуациями, связанными с безопасностью клиента и его имущества; рассмотрение жалоб и решение проблем; контроль за качеством услуг.

Таким образом, требования к турменеджеру в странах Европейского союза неизмеримо шире, чем в России. Это объясняется, во-первых, наличием большого количества мелких фирм с небольшим оборотом, где все решает директор, выступающий в качестве менеджера; во-вторых, недостаточной разработанностью отечественных квалификационных требований для работников сферы туризма, гостиниц и ресторанов.

2.4. КАМЕРАЛЬНЫЙ ЭТАП

Последний этап практики включает обработку и оформление материалов, составление отчета; содержащего текстовую часть и приложения.

Отчет по результатам производственной практики состоит из следующих разделов: 1) введение: актуальность практики, цели и задачи практики, организация и условия работы во время практики;

2) план прохождения практики с указанием целей и задач;

3) краткое описание истории становления предприятий туризма в городе и области;

ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ДЛЯ ТУРМЕНЕДЖЕРА

№	обязанности
1.	Связь с отделом продаж, анализ результатов, статистика, изучение рынка, клиентуры, продукта, конкуренции
2.	Сравнение уровня продаж с возможностями агентства, изучение функциональности и качества, конкурентоспособности сети поставщиков и партнеров и возможности выбора
3.	Анализ бизнеса и прогноз продаж, проводимый отделом продаж
4.	Анализ планирования услуг отеля для конференций
5.	Переговоры относительно набора необходимых услуг и их подтверждение
6.	Организация управления и контроль за сетью сопровождающих лиц и гидов
7.	Сбор информации, определение цен на брошюры с описанием туров
8.	Сбор информации и оценка индивидуальных туров по требованию отдела продаж для индивидуальных клиентов и ли групп
9.	Сбор информации о оценке услуг отеля
10.	Сбор информации и оценка услуг и деятельности, относящейся к организации специальных мероприятий и конференций, групповых или индивидуальных
11.	Техническое описание турпродуктов и их оценка
12.	Подготовка и направление документации и информирование в отдел продаж в качестве помощи в их работе
13.	Организация, согласованность, координация и контроль за туристскими операциями, специальными мероприятиями и подтверждением услуг отеля
14.	Информирование руководства относительно туристского продукта
15.	Актуальная база данных туристских услуг и предложений

организация производственных связей; набор персонала в штат; набор внештатного персонала; распределение задач и смен для служащих; контроль за соблюдением персоналом правил внутреннего распорядка; контроль, связи и соглашения, закупки у поставщиков, мониторинг и менеджмент местных услуг, развитие системы резервирования; договора с транспортными организациями относительно приобретения услуг (обычных и чартерных), билетов и развития системы резервирования; организация, менеджмент и связи с партнерами и турагентами; организация, менеджмент и связи с сетью турагентов, поставщиков, транспортными организациями, обслуживающими туристов, предоставляющие отдельные услуги или «пэкидж-туры»; тех-

ресторана. Доходы от продажи фонда составляют по 50-75% всех доходов предприятия и дают до 80% чистой прибыли. Основу управления номерным фондом составляют: служба портье, служба приема и размещения, служба горничных.

Основной в управлении номерным фондом является служба портье. От того, насколько хорошо организована работа данной службы зависит первое впечатление гостя о гостинице. Главная задача службы состоит в приеме и регистрации гостей, размещении в забронированные номера. В зависимости от размеров предприятия, степени автоматизации порядок регистрации, приема и размещения может быть разным. Процесс оформления включает встречу гостя, его регистрацию и сопровождение в номер. В процессе оформления обсуждаются такие вопросы как цена номера, сроки размещения и порядок оплаты. При этом важно учитывать, что персонал способен сглаживать «острые углы», возникающие в случае ошибок в бронировании во избежание падения престижа гостиницы.

Еще одной важной функцией данной службы является расчет с клиентом, осуществляемый наличными или кредитной картой.

Немаловажную роль играет тот факт, что и для гостиницы (чтобы не терпеть убытки) и для гостя желательно, чтобы номер был забронирован заранее. Бронирование осуществляется на основании телефонного звонка клиента в отдел бронирования, что позволяет клиенту платить по более низким ценам, а гостинице более точно планировать маркетинговую политику.

Служба горничных. Заведующий службой горничных может называться по-разному. Чаще всего это исполнительный директор службы горничных, директор по поддержанию номерного фонда, директор внутри гостиничного обслуживания. Таким образом, данное лицо независимо от названия ответственно за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

К жилым помещениям относятся номера, коридоры, фойе, переходы и все общественные туалеты. Служебные помещения включают зоны обслуживания и переходы между ними, а также все служебные кабинеты. Обязанность службы горничных состоит в сохранении в этих помещениях чистоты и порядка. Производной от этой функции является функция информирования службы портье о готовности номера к заселению.

Типичный состав бригады по уборке помещений состоит из главной горничной, заведующих сменами, сменных супервайзеров, горничных и рабочих. Обязанности этих работников заключаются в осуществлении цикла, который упрощенно может быть описан следующим образом.

Главная горничная получает задание, которое распределяет среди подчиненных. В ее компетенцию входит распределение работ с учетом штатного расписания, а также выполнение всех административных функций, возложенных на нее исполнительным директором.

Заведующий сменой выполняет распоряжения главной горничной, а также её обязанности в случае, если она отсутствует.

Сменные супервайзеры осуществляют двойной контроль за работой службы горничных, с тем, чтобы быть полностью уверенными, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В их обязанности также входит передача в службу портье информации о свободных и занятых номерах, с тем, чтобы свободные были проданы, а занятые учтены системой контроля.

Ежедневной обязанностью горничной является выполнение сменного задания, т.е. уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны, а по окончании уборки - информировать супервайзера с целью учета и проверки качества.

Часто в крупных гостиницах имеется отдел дополнительных услуг, в задачи которого входит информирование и предоставление дополнительных услуг.

Подразделения общественного питания (включают рестораны, кафе, бары, подразделения по обслуживанию банкетов и конференций, а также пищеблок (кухню)) обеспечивают гостей услугами питания¹.

Остановимся подробнее на основных подразделениях. Организационная структура предприятия является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на работников. Руководитель службы общественного питания составляет меню, обеспечивает поставку необходимых продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество продукции и обслуживания, обращая внимание на режим экономии.

¹Виды ресторанного обслуживания подразделяются на: полное обслуживание, тематическое меню, шведский стол, национальная кухня, банкеты.

7.	Связи с отдельными туристами или группами, прибывающими на отдых, их размещение и помощь желающим в планировании их отдыха в соответствии с их пожеланиями, требованиями. Организация связей и контактов
8.	Сбор информации о данном районе, предварительный контакт и инструктаж поставщиков услуг, организаторов культурной, социальной и турдеятельности, общественных лиц и других организаций, которые могут быть включены в турдеятельность
9.	Связи с туристами и группами, создание благоприятных условий, требуемых для продвижения и успешного завершения этих контактов
10.	Профессиональное сопровождение индивидуалов или групп в места, привлекающие туристов
11.	Информирование о достопримечательностях: художественных, культурных, исторических; информирование гостей о традициях местного населения
12.	Информация и предложение на месте дополнительных экскурсий и услуг
13.	Информация и советы туристам в группе и помощь в решении проблем, возникающих во время их пребывания
14.	Соблюдение запланированных мероприятий в общем объеме времени путешествия
15.	Принятие решений относительно неожиданных изменений

Должностные требования, предъявляемые к организаторам во время поездки, практически отвечают требованиям к организаторам поездки, однако в России такого подразделения не существует. Указанные профили объединены в должностных требованиях к организатору путешествий (экскурсий). Желательно, чтобы студенты за период прохождения практики выступили в качестве организаторов путешествия и сопровождающих группу.

На IV курсе студенты проходят практику как менеджеры по производству туристских услуг. В Российском классификаторе - как референты фирмы-туроператора. Ниже приведены должностные обязанности для турменеджера.

Квалификационные требования к профессиям и должностям работников сферы туризма и пр., разработанные CEDEFOP для Европейского союза несколько шире и включают следующие положения: по согласованию с отделом продаж, принятие основных решений по качеству услуг, направления которых должны развиваться, методов покупки услуг; анализ планирования туров; анализ планирования туров, предлагаемых группам; анализ услуг для индивидуальных туров; общее планирование производственных работ; набор кадров и

тальное внедрение, реклама и презентация и, наконец, продажа тура. При формировании тура необходимо помнить, что для успешной реализации на рынке он должен обладать рядом качеств: привлекательностью, обоснованностью, безопасностью, завершенностью, адресной направленностью, информативностью и гибкостью.

Функции организаторов и создателей комплексного продукта для туризма выполняют туроператоры. Он предлагает путешествия разной стоимости и продолжительности по разным направлениям и в разное время года. При этом потребитель платит фиксированную цену за поездку и предварительно оговаривается начало маршрута. Обязательным элементом является пакет информационной литературы, содержащий подробную информацию о путешествии. Туроператоры могут или сами распространять свою продукцию или реализовывать через турагентства, которые предлагают туры потребителям.

Конечно, туристский бизнес много сложнее, чем было представлено выше.

2.3. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ЭТАП

Включает работу в турфирмах и выполнение обязанностей туроператора или организатора путешествий (экскурсий) или турменеджера. При этом зачет получают студенты, организовавшие путешествие для одной группы и разработавшие турпродукт.

Для выполнения обязанностей туроператоров и турменеджеров необходимо иметь представление об их должностных обязанностях. Ниже перечислены некоторые нормативные рекомендации по работе персонала турфирм.

ПРОФИЛЬ: ОРГАНИЗАТОР ПУТЕШЕСТВИЙ (ЭКСКУРСИЙ)

№	обязанности
1.	Сопровождение, помощь туристам в поездке
2.	Снабжение информацией по пути следования
3.	Проверка качества обслуживания, предоставляемого посредниками и принятие необходимых мер в случае возникновения проблем, ошибок или недостатков с их стороны
4.	Руководство группой во время путешествия
5.	Контроль за безопасностью клиентов и их имущества
6.	Отстаивание интересов клиентов и представляемой организации

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, вне зависимости от типа предприятия. При этом большую роль играет профессионализм метрдотеля и официантов, находящихся в непосредственном контакте с клиентами.

Буфетное или барное обслуживание состоит, главным образом, в обеспечении клиентов напитками. В баре могут также готовить напитки для реализации их в ресторане. Люди, работающие с напитками - это специалисты, использующие в своей работе знания и опыт и проявляющие гостеприимство. Если для бармена бар - это рабочее место, то для клиентов - место отдыха, где можно найти убежище от трудностей, повседневных проблем. В результате успеха на данном месте работы добывается лишь тот, кто, несмотря на трудности работы, умеет ладить с людьми, даже если они выпили лишнего.

Последнее звено в данной цепи - кухня. Сюда поступают заказы из ресторана от официантов на основе составленного меню. А также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят требуемую продукцию.

1.3. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ЭТАП

Производственный этап включает изучение и выполнение обязанностей рабочих специальностей (горничная, бармен, официант) на 2 курсе и служащих (инспектор службы размещения, администратор-дежурный или метрдотель) на 2 курсе во время производственной практики.

Для работы горничными, официантами и т.д. необходимо иметь представление об их должностных обязанностях. Ниже перечислены некоторые нормативные рекомендации по работе обслуживающего персонала разных служб, в которых будут работать студенты второго курса.

Должностные обязанности, разработанные CEDEFOP для европейского союза несколько шире и включают следующие моменты: инвентаризация и хранение, установка оборудования помещений кухни; закупка, прием, контроль, хранение и распространение через персонал подарочной литературы и других сувенирных предметов, располагаемых в спальне; закупка, прием, контроль, хранение и распространение среди персонала оборудования и чистящих средств для уборки; регистрация и заполнение документов для оприходования и отправки хозяйственного оборудования, доставки, отчеты и статистика для отдела менеджмента и службы приема гостей по использова-

ПРОФИЛЬ: ГОРНИЧНАЯ

№	обязанности
1.	Инвентаризация и хранение, установка оборудования помещений общего пользования
2.	Регистрация и контроль, хранение и обеспечение гостей чистым бельем, сбор и контроль за грязным бельем и отправка его в прачечную
3.	Уборка спален
4.	Уборка ванных комнат
5.	Уборка коридоров
6.	Уборка общественных мест
7.	Уборка служебных помещений
8.	Окончательная подготовка спален и других помещений, за которые отвечает хозяйственный отдел
9.	Специальная подготовка, снабжение всем необходимым, техническими устройствами комнат для специальных мероприятий
10.	Уборка и дезинфекция помещений, мебели, декора, оборудования и т.д.
11.	Персональные услуги по требованию гостей
12.	Улаживание жалоб гостей услугами хозяйственного отдела
13.	Первая помощь
14.	Подготовка номеров
15.	Особое внимание для VIP -номеров
16.	Уборка и подготовка номеров для заселения

нию оборудования; связь со службой приема гостей по поводу «плана комнаты», «инвентарного листа комнаты», повреждений в комнате, перемен комнат, особенными предпочтениями и требованиями гостей; планы уборок, текущих ремонтов, замены мебели, дизайна, оборудования и т.д.; порядок текущих ремонтов мебели и оборудования. За который ответственен хозяйственный отдел; внеочередной ремонт в конце и начале сезона; работа прачечной, обслуживание номеров; услуги стирки и глажения для гостей; служба утеранных вещей; общественные связи с гостями; менеджмент и мониторинг безопасности гостиницы и гостиничного имущества; регистрация освобождающихся номеров в расчетный час; контроль и доклад об износе имущества

2.2. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ПЕРИОД

Перед началом практики руководитель информирует исполнителей об организационных вопросах, проводит беседу об обслуживании туристическом продукте, его составляющих, видах туров, основных этапах формирования туров, обслуживании конкретной организационной работе турагента по подготовке тура к реализации, обслуживанию роли гостеприимства в турбизнесе. Кроме того, рекомендуется литература, видеоматериалы, рекламные проспекты разных фирм. Исполнители знакомятся с фирмами, в которых им предстоит проходить практику, определяется объем и характер работы, которую предстоит выполнять.

Желательно организовать практику таким образом, чтобы на 3 и 4 курсах студенты были закреплены за одной и той же фирмой. Это будет способствовать, во-первых, более глубокому усвоению знаний и закреплению умений, во-вторых, производственной ориентации, а может быть и адаптации студентов на этом предприятии. Если некоторые студенты выберут в последствие тему турбизнеса для курсовых или дипломных проектов, то работа на одной и той же фирме повысит качество собранного, обработанного и опробованного материала. В то же время для таких студентов необходимо подготовить индивидуальные задания с целью сбора дополнительного материала.

Для успешного прохождения практики в туристических фирмах приводим краткую характеристику турпродукта и основных этапов его реализации.

Туристический продукт - комплекс услуг, предоставляемых туристско-экскурсионными предприятиями туристам по определенному маршруту и в определенные сроки. Система организации производства такого продукта называется индустрией туризма. Составными частями являются предприятия по размещению, питанию, транспортному обслуживанию и сами турфирмы, рекламно-информационные и производственные туристские предприятия, предприятия сферы досуга, учреждения самодельного туризма, органы управления турфирм, учебные туристские заведения.

Формирование конкретного туристского продукта, т.е. разработка туров, экскурсионных программ, предоставление основных, дополнительных и сопутствующих услуг составляет технологию туристского обслуживания.

Тур, сформированный на основании маршрута и конкретного спроса, не сразу становится продуктом, предназначенным для продажи. Он должен пройти несколько этапов: формирование, эксперимен-

2. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ВТОРОГО КУРСА

Туризм и путешествия – неотъемлемая часть индустрии гостеприимства. В целом, туризм является многоцелевым феноменом, сочетающим элементы приключений, романтику дальних путешествий, определенную тайну, посещение экзотических мест и в то же время охватывающим вопросы предпринимательства, здоровья, личной безопасности и сохранности.

Потребителю удобно получить на время путешествия весь комплекс услуг предприятий сервиса одновременно. Такой комплекс услуг предоставляется туристско-экскурсионными предприятиями (турагентствами) и называется туристическим продуктом.

Прежде чем продавать туристический продукт для удовлетворения туристической услуги он должен быть создан. Этим занимаются туроператоры.

Для функционирования предприятий, создающих и реализующих турпродукт необходимы специалисты разного уровня и профиля.

2.1. ЗАДАЧИ, ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения практики второго курса в течение 3 недель каждой, студенты знакомятся с особенностями функционирования и составом туристических предприятий. В задачи практики входит знакомство с порядком формирования и реализации туров, оформления договоров с поставщиками услуг, закрепление умений и навыков пользования компьютерными системами для формирования туров, контроля качества анализа цен и т.д., планирование рекламных мероприятий в целях продвижения туристического продукта, определения сегмента рынка, связь и работа с клиентом.

Таким образом во время производственной практики второго курса происходит знакомство с турбизнесом и приобретаются умения и навыки, необходимые турагенту, турменеджеру, турлидеру, что в последующем позволит будущему выпускнику найти себе применение в индустрии гостеприимства.

В целом производственную практику, как и учебную, можно подразделить на 3 периода: подготовительный, производственный и оформления результатов.

и оборудования, находящегося под ответственностью хозяйственного отдела; менеджмент и мониторинг безопасности гостей и их имущества; менеджмент и мониторинг пожарной и аварийной техники безопасности; организация хозяйственного отдела, бюджет хозяйственного отдела; набор и смена персонала; обучение персонала, показатели дисциплины, поведения персонала; контроль за качеством; анализ результатов работы хозяйственного отдела.

НЕКОТОРЫЕ НОРМАТИВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ ГОРНИЧНЫХ

СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ОБЛИКА

Меняйте рабочую одежду так часто, как подсказывает необходимость. Рабочая одежда всегда должна выглядеть отглаженной, чистой и без всяких дефектов.

Туфли должны быть чистыми, удобными и в хорошем состоянии, а также должны быть закрытыми со стороны носка и каблука.

Волосы должны быть чистыми и аккуратно уложенными. Длинные волосы должны быть собраны и затянуты сзади. Чрезмерно ярко покрашенные волосы абсолютно недопустимы. Волосы в целях вашей же безопасности не должны опускаться до уровня глаз.

Недопустимо чрезмерное количество ювелирных изделий. В рабочее время разрешается носить часы и обручальное кольцо. Ногти должны быть умеренной длины и хорошо уложены. Лак для ногтей может быть только пастельных тонов.

Колготки (чулки) должны быть в хорошем состоянии без «стрелок» и дырочек.

Абсолютно недопустимо излишнее и вульгарное употребление косметики.

Рубашка должна быть заправлена в брюки. Носить рабочую рубашку навыпуск абсолютно недопустимо.

ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ СРОК

Испытательный срок может варьировать от 2 до 4 месяцев в зависимости от занимаемой должности. Во время этого срока Вы обучаетесь специальности и Ваш руководитель будет наблюдать за Вами, регистрировать прогресс в Вашем профессиональном развитии и наблюдать за:

- качеством выполняемой работы;
- отношением к компании, коллегам, гостям;
- посещаемостью;
- количеством выполняемой работы;
- общим видом.

СТАНДАРТЫ ЛИЧНОЙ ГИГИЕНЫ

Примите душ перед выходом на работу. Используйте дезодоранты с нейтральным, не очень резким запахом. Мыло, духи, одеколон, которыми Вы пользуетесь также не должны иметь резких запахов. Мойте руки несколько раз в день, особенно после пользования «освежающей» комнатой.

ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ

Всегда приветствуйте гостей улыбкой, но никогда не начинайте беседу, разве, что гость начнет с Вами разговаривать первым.

Используйте следующие фразы на английском:

- Good morning Sir, Madam;
- Good afternoon;
- Good evening;
- When I can clean Your room today?
- Have a nice day!
- Is there is anything else I can help You with?
- Sorry my English is not so good;
- Please call Housekeeping office;
- I hope You enjoyed your stay with us?

КАК ЗАХОДИТЬ В КОМНАТУ

Если на двери висит табло «Не беспокоить», не стучитесь. Отметьте эту комнату на своем рабочем листе и вернитесь позже.

В других случаях постучите в дверь, используя только Ваши пальцы и никак не ключ и произнесите Housekeeping. Подождите несколько секунд и повторите. Если кто не отвечает, откройте дверь и еще раз произнесите Housekeeping. Войдите в комнату и осмотритесь. Гость может еще спать и не услышать Вас. В этом случае тихо выйдите из комнаты, отметьте эту комнату на своем рабочем листе и вернитесь позже.

Если гость отзовется, подождите пока он подойдет к дверям, вежливо поприветствуйте его и спросите: «Would You like to have your room cleaned at this time?». Если гость откажется, спросите в котором часу вам лучше возвратиться. Отметьте этот номер в своем рабочем листе и направляйтесь к следующей комнате. Если в комнате никого нет, Вы можете начинать уборку.

Во время уборки повесьте карточку «Employee in room» на внешнюю дверную ручку, закройте дверь и держите ее закрытой во время уборки.

Будущим специалистам индустрии гостеприимства необходимо помнить, что гостиницы, мотели, рестораны – это предприятия, которые объединяет то, что их «продукт» – совокупность физических социальных и эмоциональных компонентов.

Продукт ресторана не ограничивается пищей на тарелке, а включает чистоту, ощущение компетентности и заботы со стороны обслуживающего персонала. Это же относится и к гостинице. Последняя предлагает гостям не просто возможность переночевать, а создает ощущение дома вдали от него.

1.4. КАМЕРАЛЬНЫЙ ЭТАП (РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ, Т.Е. ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТОВ О ПРАКТИКЕ)

Последний этап практики включает оформление и обработку материалов и составление отчета, содержащего текстовую часть и приложения.

Отчет состоит из следующих разделов:

- 1) введение: актуальность данного вида практики, цели и задачи практики, организация и условия работы;
- 2) план прохождения практики с указанием целей и задач;
- 3) краткое описание истории становления предприятий социокультурного сервиса и туризма (в городе и области);
- 4) полное описание работы персонала (по должностям, которые исполняли) и организационной структуры предприятия;
- 5) анализ уровня обслуживания;
- 6) перспективы развития предприятия (желательно включить статистические данные о заполняемости номеров, динамике цен и количестве гостей за последнее время, объемах продаж в ресторане и баре и т.д., если они не составляют коммерческую тайну предприятия);
- 7) заключение;
- 8) список использованной литературы;
- 9) приложения: дневник практики с указанием выполненных за каждый день работ, статистические данные, оформленные в виде графиков, диаграмм, таблиц, рекламные буклеты гостиницы, ресторана, фото и/или видеоматериалы по интерьеру гостиниц, ресторанов и т. д.

Продолжение таблицы

36.	Подача безалкогольных напитков на стол
37.	Разделка мяса, приготовление рыбы, моллюсков и домашней птицы за столом
38.	Приготовление пищи рядом со столом
39.	Замена блюд, тарелок и ножей, уборка стола во время сервировки
40.	Сервировка фруктов
41.	Сервировка кофе
42.	Сервировка ликеров
43.	Рассмотрение жалоб и специальных требований
44.	Утерянные предметы
45.	Проводы гостей и сопровождение их до выхода
46.	Обеспечение обслуживания в номере
47.	Контроль за качеством обслуживания
48.	Уборка столов после обслуживания
49.	Уборка буфета и столов
50.	Чистка оборудования
51.	Уборка ресторана и декора
52.	Прием и сортировка заказов
53.	Подсчет заказов и выписывание счетов клиентам
54.	Предоставление счетов
55.	Менеджмент скидок, специальных условий и бесплатных услуг
56.	Отчеты и составление статистики по продажам, клиентам, наиболее популярным блюдам и производительности
57.	Бюджет ресторана
58.	Инвентаризация ресторана
59.	Анализ цен на услуги ресторана
60.	Анализ результатов ресторанного обслуживания
61.	Текущий ремонт ресторана, декора, оборудования
62.	Хранение столовых приборов и ресторанного белья
63.	Контроль за качеством столов и обслуживанием клиентов
64.	Сообщение о поломках, повреждениях и прочих неполадках
65.	Соответствие правилам общественной безопасности и охраны здоровья
66.	Соответствие правилам пожарной безопасности и предотвращения несчастных случаев
67.	Специальные работы перед открытием и закрытием сезона

Если Вы зашли в комнату и застали гостя в больном состоянии, скажите гостю, что Вы вызовете помощь и немедленно звоните в Housekeeping или Security в зависимости от серьезности его состояния.

КАК ПРИГОТОВИТЬ КОМНАТУ ДЛЯ «ОСОБО ВАЖНЫХ ПЕРСОН»

Когда лист комнаты, в которую будут размещены VIP, поступает в Housekeeping, заместитель Executive Housekeeping должен произвести предварительную проверку этих комнат, чтобы убедиться, что состояние комнат удовлетворительно для VIP. Особенное внимание должно быть уделено состоянию сантехники, ковров, кондиционеров, работе телевизора, телефона, фена, обоям. Если по какому-либо из вышеперечисленных пунктов комната не может быть использована для VIP, необходимо немедленно позвонить на Front desk и получить другую комнату взамен. Если комната соответствует требованиям и стандартам, заместитель Executive Housekeeping должен поставить в известность Floor Supervisor и горничную, давая специальные инструкции, которые могут в себя включать следующее: замена покрывала, одеяла, душевой занавески, заправка кровати стремя простынями, дополнительные подушки, полотенца, банный халат, цветы в ванной комнате.

В зависимости от степени важности гостя руководство гостиницы может послать в номер фрукты и напитки.

Эта комната должна быть вечером приготовлена «ко сну» (процедура заключается в проветривании комнаты и расправлении кровати).

ПОДАРОК ГОСТЯ

Если гость дарит Вам подарок, Вы обязаны вежливо попросить гостя написать записку, затем принести подарок в хозяйственный отдел, чтобы получить «добро», т.е. разрешение на приобретение подарка в свою собственность.

БЕЗОПАСНОСТЬ ГОСТЕЙ

Никогда не открывайте дверь комнат никаким посторонним людям, даже если они представляются гостем номера. Очень вежливо объясните им, что это правило гостиницы, что каждый гость может иметь доступ к своей комнате только воспользовавшись собственным ключом, и направьте их к служащему Front desk, который может подтвердить принадлежность к числу гостей и выдать новый ключ. Еще раз подчеркните, что данное правило гостиницы заботится об их собственной безопасности.

Никогда не оставляйте комнату открытой, если Вы в ней не работаете в данную минуту. Даже если Вы должны покинуть номер на пару минут, дверь должна быть заперта. Это правило одинаково относится для занятых и свободных комнат. Ключ от комнаты, оставленный гостем по его отбытии, должен быть возвращен на Front desk .

Никогда не оставляйте найденные ключи открыто лежащими на Вашей рабочей тележке, т.к. кто-нибудь может подобрать их и воспользоваться ими позже.

Если кто-то из гостиничных работников попросил Вас открыть тот или иной номер, спросите имя, отдел и отметьте время их входа на рабочем листе, для того , чтобы предохранить себя в случае пропажи.

Будьте уверены, что Ваши рабочие ключи от этажа всегда прикреплены в Вашему поясу и никогда не останутся без присмотра.

Сообщите обо всем,стораживающем Вас, Вашему непосредственному начальству.

Никогда не выбрасывайте непотушенные сигареты в мешок для мусора. Сначала убедитесь, что они полностью погашены. Налейте немного воды в пепельницу прежде чем выбросить её содержимое в мешок.

Никогда не выбрасывайте битое стекло, бутылки в мешок для мусора. Кто-нибудь может обрезать об острый край. Всегда собирайте поломанные бутылки отдельно и кладите их с специальную емкость.

Во время уборки обеспечивайте свободу для прохода по гостевым коридорам и выходам, во время перерывов храните рабочую тележку в специально отведенном месте.

Таковы наиболее общие функциональные требования к горничным. В то же время в зависимости от разряда гостиницы требования могут быть откорректированы.

Продолжение таблицы

9.	Общий план работы ресторана в специальных случаях (банкеты, коктейли и пр.) по согласованию с кухней и клиентами
10.	Выработка общего плана контроля за работой персонала, обслуживающего персонал
11.	Отбор и набор персонала ресторана
12.	Организация обслуживания в ресторане
13.	Общий план работы смен постоянного персонала ресторана
14.	Смены и обязанности временного персонала ресторана
15.	Обучение персонала ресторана
16.	Дисциплина и поведение персонала ресторана
17.	Выбор, закупка и хранение вин и напитков
18.	Продвижение на рынке, маркетинг и контакты с потенциальными клиентами
19.	Общественные связи и контакты с существующими и потенциальными клиентами и с лидерами общественного мнения
20.	Подготовка сервисных помещений и буфета
21.	Открытие ресторана и подготовка столов
22.	Подготовка сервисных помещений и буфета
23.	Инструктаж официантов по меню на день, инструктаж по обслуживанию клиентов и распределение обязанностей в специальных случаях
24.	Контроль за внешним видом официантов ресторана
25.	Резервирование столов и мест для специальных мероприятий
26.	Встреча клиентов на входе в ресторан
27.	Обслуживание в гардеробе
28.	Распределение столов, сопровождение клиентов до столов и их посадка
29.	Предоставление апперитива
30.	Изучение клиентуры, маркетинговая и социальная классификация
31.	Показ меню и помощь в выборе блюд
32.	Показ карты вин и помощь в выборе
33.	Принятие заказа на блюда
34.	Принятие заказа на вина
35.	Обеспечение услуг буфета и самообслуживания

Продолжение таблицы

17.	Переучет товарных запасов, бухгалтерский учет системы кассовых терминалов услуг гостиницы. Двойная проверка
18.	Операции с наличными. Обмен валюты
19.	Контроль за скидками, бесплатными услугами, специальными формами оплаты
20.	Подготовка и предоставление счетов гостям и сбор платежей
21.	Работа с просроченными платежами; напоминание о сроке платежа и взыскания
22.	Составление отчетов и сбор статистических данных относительно продаж, количества гостей, посредников, поставщиков
23.	Прямая почтовая рассылка и выдача проспектов, брошюр и специальных предложений гостям
24.	Контакты с посредниками и расчеты по маркетингу гостиничных услуг
25.	Связи с общественностью
26.	Организация работы службы приема и размещения
27.	Работа с персоналом, распределение персонала по сменам
28.	Составление бюджета службы приема и размещения
29.	Составление персонала и мотивация персонала
30.	Контроль за дисциплиной персонала, поведением и качеством работы
31.	Контроль за состоянием холлов, лифтов
32.	Контроль за качеством работы службы приема и размещения
33.	Анализ результатов работы службы приема и размещения

ПРОФИЛЬ: МЕТРДОТЕЛЬ

№	обязанности
1.	Анализ рынка и конкуренции
2.	Анализ клиентуры
3.	Контакт с кухней в целях планирования совместной работы
4.	Выбор атмосферы, уровня, качества услуги, соответственно выбранному уровню
5.	Выбор блюд и планирование меню по согласованию с кухней
6.	Планирование карты вин и безалкогольных напитков
7.	Планирование ежедневных продаж каждого блюда меню
8.	Общий план для нормальной работы ресторана

**КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФИЦИАНТАМ,
БАРМЕНАМ, МЕТРДОТЕЛЮ**

ПРОФИЛЬ: ОФИЦИАНТ

№	обязанности
1.	Контакт с кухней в целях планирования совместной работы
2.	Выбор ляд и планирование меню по согласованию с кухней
3.	Планирование карты вин и безалкогольных напитков
4.	Обучение персонала ресторана
5.	Выбор, закупка и хранение вин, напитков
6.	Предоставление аппетитава
7.	Показ меню и помощь в выборе блюд
8.	Показ карты вин и помощь в выборе
9.	Принятие заказа на безалкогольные напитки
10.	Принятие заказа на вина
11.	Доставка вин из погреба в ресторан
12.	Доставка напитков из бара в ресторан
13.	Подача вин на стол
14.	Подача безалкогольных напитков на стол
15.	Сервировка ликеров
16.	Прием и сортировка заказов
17.	Подсчет заказов, выписывание счетов для клиентов
18.	Предоставление счетов
19.	Информирование клиента о качестве и выдержке вин
20.	Составление карты вин
21.	Розлив вин из бутылки
22.	Дегустация вин
23.	Наличие образцов всех типов вин

Должностные обязанности, разработанные CEDEFOP для Европейского союза намного шире. Дополнения показаны в следующей таблице.

№	Обязанности
1.	Анализ клиентуры
2.	Анализ рынка и конкуренции
3.	Выбор атмосферы, уровня, качества услуги, соответствующей выбранному уровню
4.	Выбор мебели, оборудования, фурнитуры для ресторана или буфета
5.	Плановый и внеплановый ремонт оборудования и проверка технологий ресторана и буфета
6.	Планирование замены и модернизации мебели, декоративных элементов, оборудования для ресторана и буфета
7.	Планирование продвижения и маркетинга услуг ресторана
8.	Планирование ежедневных продаж каждого блюда меню
9.	Общий план для нормальной работы ресторана
10.	Общий план работы ресторана в специальных случаях (банкеты, коктейли и пр.) по согласованию с кухней и/или клиентами
11.	Выработка общего плана контроля за работой персонала, обслуживающего ресторан
12.	Отбор и набор персонала ресторана
13.	Анализ работ, определение задач и ответственности каждого служащего ресторана
14.	Общий план работы смен постоянного персонала ресторана
15.	Смены и обязанности временного персонала ресторана
16.	Обучение персонала ресторана
17.	Дисциплина и поведение персонала ресторана
18.	Приобретение мебели, оборудования и потребительских товаров для ресторана, буфета и дополнительных услуг
19.	Продвижение на рынке, маркетинг и контакты с потенциальными клиентами
20.	Общественные связи и контакты с существующими и потенциальными клиентами и с лидерами общественного мнения
21.	Заключение договоров с клиентами и руководством
22.	Определение цен

Продолжение таблицы

22.	Разбор и урегулирование жалоб
23.	Решение вопросов, связанных с заменой гостям номера
24.	Служба «автоматический будильник»
25.	Служба хранения багажа
26.	Обеспечение работы факса, телекса для гостей
27.	Обеспечение работы факса, телекса для гостиницы

Должностные обязанности, разработанные CEDEFOP для Европейского союза намного шире, чем выше перечисленные, Дополнения показаны в следующей таблице.

№	обязанности
1.	Координация , контроль и помощь в концепции управления, направленные на максимальную доходность службы приема
2.	Разработка планов-прогнозов прибытия числа гостей
3.	Составление плана по размещению заказов из разных источников
4.	Составления плана и процедур бронирования
5.	Проверка депозитов, авансов, ваучеров, чеков, бухгалтерский учет
6.	Обработка данных по отказам, неподтвержденным заказам и бронированию сверх нормы
7.	Учет бронированных мест и сбор статистических данных (прием заказов и отказы)
8.	Список номеров и их классификация
9.	Изучение и систематизирование услуг гостиницы для продажи клиентам
10.	Информирование других отделов гостиницы относительно размещения гостей и условиях их пребывания
11.	Обеспечение сохранности сданных на хранение ценностей и сейфа
12.	Организация и контроль за обеспечением безопасности гостей и их имущества
13.	Прием и передача заказов на обслуживание едой и напитками в номерах
14.	Выдача талонов на обслуживание гостям
15.	Заказы на обслуживание в номерах
16.	Обработка, проверка и бухгалтерский учет использования ваучеров на обслуживание, предоставляемое гостям

На втором курсе в рамках производственной практики студентам предстоит ознакомиться с работой по профилю: инспектор по размещению и метрдотель. Ниже приведены должностные инструкции (по данным «Основы квалификационных норм», 1997)

ПРОФИЛЬ: ИНСПЕКТОР (ИНСПЕКТОР ПО РАЗМЕЩЕНИЮ)

№	обязанности
1.	Предварительный контакт и переписка с гостями
2.	Предварительный контакт с другими отделами для получения общей информации по маркетингу и продвижению продукта в отношении потенциальных клиентов, которые хотят организовать специальные мероприятия или воспользоваться специальными услугами
3.	Хранение и передача сообщений и почты гостям
4.	Контакты с турцентрами, турагентствами и крупными клиентами
5.	Прием и регистрация заказов, отказ в бронировании
6.	Определение наличия номеров, постановка на место ожидания
7.	Содержание и техническое обслуживание, проверка номеров «особого статуса» (престижных номеров)
8.	Встреча гостей и помощь в доставке багажа в гостиницу
9.	Работа с файлами «биография гостей»
10.	Прием, приветствие гостей после прибытия и предоставления им информации
11.	Помощь гостям в выборе типа номера, уровня обслуживания, цены
12.	Регистрация и распределение номеров гостям в момент прибытия.
13.	Определение цены номера и уведомление гостя о ней
14.	Сбор данных и обновление файлов «биография гостей»
15.	Краткое ознакомление гостей с предлагаемыми гостиницей услугами
16.	Сопровождение гостей до номера, размещение гостя, передача ключей
17.	Доставка багажа в номер
18.	Организация выдачи ключей и контроль
19.	Информирование гостей о территории вокруг гостиницы, достопримечательностях, местных мероприятиях и развлечениях
20.	Помощь гостям в вопросах транспортного обслуживания, бронирования и организации мероприятий и услуг за пределами гостиницы
21.	Передача корреспонденции и сообщений гостям. Другие мелкие обязанности консьержа

Продолжение таблицы

23.	Подготовка буфета, стоек и сервировочных столов
24.	Открытие ресторана и подготовка столов
25.	Подготовка сервисных помещений и буфета
26.	Инструктаж официантов о меню на день, инструктаж по обслуживанию клиентов и распределение обязанностей с специальных случаях
27.	Контроль за внешним видом официантов ресторана
28.	Резервирование столов и мест для специальных мероприятий
29.	Встреча клиентов на входе в ресторан
30.	Обслуживание в гардеробе
31.	Распределение столов, сопровождение клиентов до столов и их посадка
32.	Изучение клиентуры, маркетинговая и социальная классификация
33.	Обеспечение услуг буфета и самообслуживания
34.	Разделка мяса, приготовление рыбы, моллюсков и домашней птицы за столом
35.	Приготовление пищи рядом со столом
36.	Замена блюд, тарелок, ножей, уборка стола во время сервировки
37.	Сервировка фруктов
38.	Сервировка кофе
39.	Рассмотрение жалоб и специальных требований
40.	Утерянные предметы
41.	Проводы гостей и сопровождение их до выхода
42.	Обеспечение обслуживания в номере
43.	Контроль за качеством обслуживания
44.	Уборка столов после обслуживания
45.	Уборка буфетов и столов
46.	Чистка оборудования
47.	Уборка ресторана и декора
48.	Менеджмент скидок, специальных условий и бесплатных услуг
49.	Отчеты и составление статистики по продажам, наиболее популярным блюдам и производительности
50.	Бюджет ресторана
51.	Инвентаризация оборудования

Продолжение таблицы

52.	Анализ цен на услуги ресторана
53.	Анализ результатов ресторанного обслуживания
54.	Текущий ремонт ресторана, оборудования, декора
55.	Хранение столовых приборов и ресторанного белья
56.	Контроль за качеством столов и обслуживанием клиентов
57.	Сообщение о поломках, повреждениях и прочих неполадках
58.	Соответствие правилам общественной безопасности и охраны здоровья
59.	Соответствие правилам пожарной безопасности и предотвращения несчастных случаев

ПРОФИЛЬ: БАРМЕН

№	Обязанности
1.	Анализ рынка и конкуренции
2.	Обзор и анализ клиентуры
3.	Выбор имиджа, уровня качества и цен с связи с выбранной целью
4.	Выбор напитков и предоставляемых услуг
5.	Выбор мебели, дизайна и оборудования для бара и помещений бара
6.	Планирование работы бара
7.	Организация обслуживания в баре
8.	Отбор и набор на работу персонала
9.	Обучение нового персонала
10.	Классификация персонала и рабочих смен
11.	Контроль за дисциплиной и поведением персонала
12.	Открытие и закрытие бара
13.	Инвентаризация
14.	Пополнение запасов, их закупка, доставка, прием продуктов
15.	Предварительные работы в баре
16.	Инвентаризация, избавление от ненужных вещей, ведение записей по обслуживанию в баре
17.	Анализ состава клиентуры: социальная и маркетинговая классификация
18.	Контакты с клиентурой и общественностью

Продолжение таблицы

19.	Презентация напитков, имеющихся в наличие и помощь клиентам в их выборе
20.	Прилавок с напитками
21.	Прилавок с легкими напитками
22.	Прилавок с горячими напитками
23.	Прилавок с кондитерскими изделиями
24.	Уборка столов
25.	Специальные запросы и услуги
26.	Освежающие напитки
27.	Порядок обслуживания номеров по заказам из бара
28.	Рассмотрение жалоб
29.	Предоставление скидок и бесплатных услуг
30.	Услуги кассира
31.	Уборка бара и его оборудования
32.	Уборка территорий, прилегающих к бару
33.	Бюджет бара
34.	Контроль за качеством услуг
35.	Статистический анализ и анализ цен
36.	Анализ результатов обслуживания
37.	Обеспечение безопасности клиентов и их имущества
38.	Соблюдение правил гигиены
39.	Соблюдение правил пожарной и аварийной безопасности