



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
Академический колледж

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»

ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

период с «06» мая по «26» мая 2022 года

Студент группы С-ГД-21

подпись

Демидова П.В.

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК

Отчёт защищен:

с оценкой

Отлично

Руководитель практики от ОО

подпись

Ким И.В.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о гостинице ООО «ВВО-ГРУПП».....	4
1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»	4
1.2. Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в.....	5
ООО «ВВО-ГРУПП»	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	7
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «ВВО-ГРУПП»	9
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия .	9
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	12
4 Система обеспечения безопасности	13
5 Технология формирования профессиональных компетенций	14
6 Индивидуальное задание	18
Заключение.....	19
Список используемых источников.....	20
Приложение А.....	21
Маршрут от ж/д Вокзала до «VHotel&Rooftoplounge».....	21

Введение

В настоящее время гостиничный бизнес и рынок значительно расширяют свои границы. Это связано с тем, что гостиничный бизнес сейчас пользуется большой популярностью и приносит не малый доход владельцам. Индустрия гостеприимства является важной составляющей туристического продукта. Сейчас гостиничные предприятия стараются создать максимально комфортные условия для своих гостей и туристов, или для большего их привлечения.

Но даже гостиничный рынок не избегает конкуренции. Конкуренция — это противоборство предприятий за лучшие условия реализации своей продукции. Конкуренция является благоприятным фактором для тех гостиниц, которые всегда думают о своих гостях и делают всё, чтобы они возвращались туда снова и снова.

Сейчас каждое гостиничное предприятие старается заслужить доверие гостей. Одни гостиницы следуют тенденции развития и прибегают к новым технологиям, другие стараются улучшить жилищные условия в своих номерах, а третьи делают уклон на дополнительные услуги, которые часто востребованы постояльцами, например: бани, сауны, или спа-салон.

Современные гостиницы предоставляют не только услуги временного размещения и питания, но и услуги транспорта, экскурсий и так далее.

Практические знания играют большую роль в карьере каждого специалиста. Накопленный опыт и теоретические знания непременно пригодятся для работы и решения многих проблем, которые могут возникнуть в течении работы.

Учебная практика проходила на базе АК ВГУЭС в должности «Администратор», с 06.05.2022г. по 26.05.2022г.

Целью практики является изучение деятельности гостиницы «V Hotel&Roof top lounge» ООО «ВВО-ГРУПП»

Задачи:

- познакомиться с предприятием;
- изучение структуру предприятия;
- изучение технологии обслуживания в гостинице.

Объектом работы является структура, услуги и деятельность гостиницы.

Предметом - организация деятельности в гостинице «V Hotel&Roof top lounge» ООО «ВВО-ГРУПП»

При написании отчёта по учебной практике использовались официальные данные с сайта гостиницы, учебные и статистические источники.

1 Общие сведения о гостинице ООО «ВВО-ГРУПП»

1.1 История создания и развития гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП»

Апарт-отель расположен в центре города Владивосток. «ВВО-ГРУПП» находится в трёхэтажном здании, которое сразу привлекает внимание своим необыкновенно завораживающим видом. Вместимость гостиницы составляет 50 человек.

Дата образования гостиницы 07.08.2020 год [7].

Гостиница «VHotel&Rooftoplounge» находится в шаговой доступности от центра. Всего в нескольких минутах от Спортивной Набережной и в одном километре от Корабельной набережной и всего в двух километрах от Морского вокзала. Маршрут от вокзала до гостиницы представлен в Приложении А (рис. 3).

Приложение А – Маршрут от ж/д Вокзала до «VHotel&Rooftoplounge».

ООО «ВВО-ГРУПП» находится в трёхэтажном здании и наполнен всем необходимым для комфортного и удобного проживания гостей. Отель класса «4 звезды» включает в себя 26 номеров и апартаментов. На первом этаже находится кафе «Кондитория», у которого есть отдельный вход, а так же центральный вход гостиницы, который ведёт прямо к стойке регистрации. На цокольном этаже ресторан «Iz Brasserie» с русской и европейской кухней. А на третьем этаже, на крыше находится лаундж-бар «Rooftop Lounge», подняться на который можно через саму гостиницу.

Гостиница готова предложить проживание с животными за отдельную стоимость, которая обговаривается с администратором. В гостинице есть сад, терраса и общее место отдыха в самом отеле, с удобными диванами и большим телевизором. Так же гостиница готова предоставить своим гостям парковку на территории отеля.

На данный момент гостиница не имеет никаких судебных дел [9].

«Ваш дом – вдали от дома!» - таков лозунг компании ООО «ВВО-ГРУПП» [6].

Эффективность организации во многом зависит от внедрения и поддержания системы управления. Создание документов и управление ими являются неотъемлемой частью любого вида деятельности или делового процесса организации [1].

ООО «ВВО-ГРУПП», является стильной и современной гостиницей. Значительное преимущество гостиницы заключается в том, что она находится в шаговой доступности от культурных достопримечательностей города, рядом располагаются несколько ресторанов, кафе и баров. А так же бизнес-центр.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

Учредительные документы ООО «ВВО-ГРУПП»:

Уставные документы: свидетельство о государственной регистрации юридического лица, свидетельство о постановке юридического лица на налоговый учёт, приказ о назначении руководителя.

Документы, свидетельствующие о соблюдении законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения:

- заключение пожарной инспекции о том, что ваше помещение отвечает всем нормам и стандартам;
- заключение СЭС;
- договор на стирку белья и акты выполненных работ;
- медицинские книжки сотрудников (с данными о прививках против кори и дифтерии, заключительным актом);

Документы для внутреннего пользования:

- перечень предоставляемых услуг;
- правила проживания в отеле;
- памятка о пожарной безопасности;
- схема эвакуации при пожаре;
- штатное расписание сотрудников;
- книга отзывов и предложений.

Гостиница «VHotel&Rooftoplounge» является Обществом с Ограниченной Ответственностью.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений в ООО «ВВО-ГРУПП»

Для эффективной работы любой гостиницы, необходима функциональная организационная структура. Организационная структура – это организационная схема подразделений, работающих в определенной гостинице. Она позволяет увидеть, сколько уровней управления есть в гостинице и за что отвечает каждый отдел. И у каждого предприятия организационная структура будет своя.

Организационная структура состоит из нескольких звеньев, и эти звенья создают цепочку, которая помогает увидеть структуру всего предприятия.

Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации.

Организационная структура гостиницы «VHotel&Rooftoplounge» представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Организационная структура гостиницы «VHotel&Rooftoplounge»

Плюсами такой структуры является:

- чёткое понимание того, кто и за что отвечает;
- система связи директора и персонала;
- простота управления.

Недостатки структуры:

- руководитель должен быть компетентным во всех направлениях гостиничного бизнеса.

Генеральный директор выполняет роль главнокомандующего. Он отвечает за сохранность и эффективность использования имущества предприятия и отвечает за принятие важных решений.

Бухгалтерия отвечает за финансовую сторону гостиничного предприятия. Следит за доходами и расходами гостиницы, выдаёт заработную плату сотрудникам гостиницы и тому подобное.Выполняет все финансовые действия отеля.

Отдел охраны - отвечает за организацию охраны на Объекте, сохранность принятого под охрану имущества, осуществление пропускного и внутриобъектового режима, состояние оружия и специальных средств, обучение подчинённых сотрудников.

Администратор — это специалист, отвечающий за прием и размещение туристов, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения [2].

Старший администратор гостиницы должен вести постоянный контроль за работой и трудовой дисциплиной обслуживающего персонала, контроль за своевременным обслуживанием гостей и расчётов с ними.

Младший администратор – он же помощник администратора гостиницы: Осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий в соответствии с действующими стандартами обслуживания. Обеспечивает сохранность материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг.

Горничная отвечает за чистоту и функционирование номеров. Иногда от работы горничной зависит, захочет ли гость ещё раз приехать в эту гостиницу, или нет.

Организационная структура – это целая система связей, специально разработанная для эффективной работы гостиницы и её персонала. На примере гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge» мы видим, что каждый сотрудник чётко знает свою работу, каждый из них чётко знает где находится, куда обращаться за информацией, а также кто принимает управленческие решения.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» предлагает гостям 26 комфортных номеров и апартаментов для проживания, девяти категорий.

Каждый номер оборудован Smart Tv, автоматическими шторами Black out, кофе машинами, мини-барами, кондиционерами. В ванных комнатах установлена система тёплый пол и душ биде.

Апартаменты оборудованы собственными полностью оснащёнными кухнями. В номере люкс – можно наслаждаться видом на центр города прямо из джакузи.

Цветовая палитра отеля очень лаконична, используются только тёплые цвета.

Таблица 1 – Номера гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge»

№ п/п	Категория номера	Краткая характеристика номера
1	Standard на первом этаже	Площадь номера – 22 м2, две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.

Продолжение таблицы 1

2	Standard на втором этаже	Площадь номера 22 м ² , две односпальные или одна двухспальная кровати, ванная комната оснащена всем необходимым, стандартная ванна и гигиенический душ, так же тёплый пол. Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
3	Deluxe на первом этаже	Площадь номера – 24 м ² , просторный и лаконичный номер, оборудован так же двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Так же в номере есть все необходимое для комфортного проживания гостей. Ежедневная уборка и замена полотенец.
4	Deluxe с балконом на втором этаже	Номер достаточно просторный с прекрасным видом на город. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.
5	Апартаменты до 3-х человек	Площадь номера – 26 м ² . Отличием этого номера является то, что в нем есть просторная кухня, со всем необходимым для приготовления любых блюд.
6	Апартаменты до 5 человек	Площадь номера 40 м ² , оборудованы двуспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные, дополнительным раскладным диваном для двоих и креслом кроватью.
7	Двухкомнатные апартаменты люкс с балконом до 6 человек	Площадь номера 55 м ² . Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной. Апартаменты подойдут для тех, кто ценит комфорт и свежий воздух и большую площадь номера.
8	Апартаменты люкс с балконом до 5 человек	Номер полностью оснащён всем необходимым, Мини-бар, сейв, кондиционер. Дверь закрывается на электронный замок. Уборка и замена полотенец производится каждый день.
9	Номер люкс с балконом и гидромассажной ванной	Главная изюминка номера – гидромассажная ванна. Как и все номера оснащён полным санузлом и всеми удобствами, которые могут понадобиться во время проживания.

Помимо временного проживания в шикарных номерах, гостиница предоставляет некоторый перечень услуг:

- Круглосуточная стойка регистрации;
- Трансфер от и до отеля;
- Ежедневная уборка;
- Бизнес – центр.

Прачечная, химчистка и услуги по глажению одежды оплачиваются отдельно в соответствии с прейскурантом.

Так же гости могут отказаться от уборки.

Так же в отеле есть места общего пользования:

- Сад;
- Терраса;
- Общая лаундж, гостиная с телевизором.

Безопасности в гостинице уделено отдельное внимание:

- Круглосуточная охрана;
- Охранная сигнализация;
- Датчики дыма;
- Видеонаблюдение в местах общего пользования;
- Видеонаблюдение снаружи здания;
- Огнетушители.

Питание и напитки:

- Ресторан;
- Доставка еды и напитков в номер;
- Бар.

Еду, которую подают в гостинице, можно заказать в номер, тарелки, стаканы, столовые приборы и другая кухонная посуда продезинфицированы.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «ВВО-ГРУПП»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Гостиница – это действительно дом вдали от дома. Человек выбирает для себя лучшие условия для временного проживания и поэтому уют и комфорт, создаваемый в гостинице – очень важен. Для быстрого и качественного обслуживания гостей, на любом предприятии есть две основные службы:

- Служба приема и размещения – эта служба, которая работает круглосуточно, ведь гости могут приехать как днём, так и ночь.

- Служба обслуживания номеров – эта служба отвечает за порядок, уют и комфорт в номерах и местах общего пользования.

Технологическое обслуживание – это системные процессы, периодически повторяющиеся действия.

И одним из таких процессов, является процесс бронирования. Схема бронирования представлена на рисунке 2.

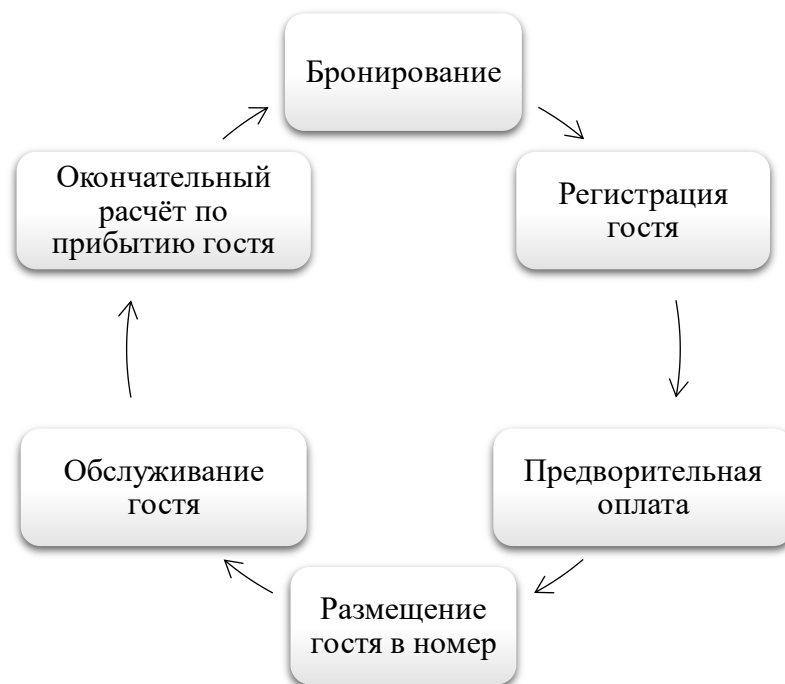


Рисунок 2 – Процесс бронирования

Бронирование – это предварительное гарантированное размещение. Процесс бронирования очень удобен тем, что человек, приезжающий с другого города, будет уверен в том, что у него есть место временного проживания. Бронирование – это хорошая возможность выбрать себе именно тот номер, который придётся по душе.

Не мало важным процессом в гостинице, является процесс заселения. Заселение в гостиницу происходит только при предъявлении документов, удостоверяющих личность в соответствии с законодательством РФ [3].

Стандартное время заезда в гостиницу – 14:00.

Заселение проходит в несколько этапов:

1 Проверка брони номера. Эта информация предоставлена администратору в базе данных. Если бронь есть, гость должен её подтвердить, а если нет, то администратор должен проверить наличие свободных номеров и предложить гостю все возможные

варианты.

2 После подтверждения брони начинается процесс оформления. Администратор вносит в базу данных информацию о госте: ФИО, паспортные данные, место жительства и регистрации.

3 После администратор даёт гостю регистрационную карту. Подписывая её, гость соглашается на обработку персональных данных и подтверждает то, что он ознакомлен с правилами проживания в гостинице и с правилами пожарной безопасности.

4 Заселение в номер. Администратор выдаёт гостю индивидуальный ключ, предлагает помощь с багажом и объясняет как дойти до номера.

При заселении гостей персонал гостиницы должен соблюдать обязательный порядок действий. Так же персонал должен быть любезным, вежливым и снисходительным с гостями. Помогать при заселении и решать все возникающие проблемы.

Так же есть и процесс выселения. Выселение – это выезд гостя из отеля.

Стандартное время выезда из гостиницы – 12:00.

Выселение гостя так же проходит в несколько этапов:

1 При выезде гостя необходимо уточнить его имя и номер, в котором он проживал.

2 Далее просим у гостя ключ и интересуемся, всё ли понравилось гостю во время проживания, или всё же есть какие-либо пожелания.

3 Затем даём гостю проверить счёт, и если возникают какие-то вопросы, разобраться с этим. Предлагаем гостю варианты оплаты: наличные или безналичный расчёт.

4 Предложить помощь с багажом и не забыть пожелать гостю хорошего дня и попрощаться.

Выезд гостя тоже оставляет большое впечатление. Персонал гостиницы так же должен быть приветлив и способен быстро урегулировать какие-либо возникающие вопросы.

Каждое гостиничное предприятие хочет быть успешным в своей работе. И успех компании зависит от различных факторов. ООО «ВВО-ГРУПП» имеет уникальную идею, которая заключается в лаунж-баре на крыше гостинице. Но так же успех во многом зависит от культуры предприятия.

Культура предприятия — это система представлений о способах деятельности и нормах поведения. Это набор привычек, правил и ценностей предприятия и персонала, это способы выполнения работы и коммуникации с людьми, то есть с гостями. Каждая гостиница имеет свою неповторимую культуру. Функциональная культура предприятия во многом помогает поддерживать имидж гостиницы.

Функцией такой культуры является создание и поддержание имиджа предприятия.

Также одной из функций является направление деятельности людей в необходимое русло. Также, не менее важно, поддержание норм поведения. Ещё эта функция имеет адаптационный аспект, то есть приспособление друг к другу и к организации.

Из всего выше сказанного можно сделать вывод, что культура предприятия для персонала, является своеобразной помощью в коммуникации между собой, между организацией и гостем. Так же культура устанавливает некоторые правила, которые помогают держать дисциплину внутри «организма» гостиницы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование продаж – это маркетинговый ход, который помогает раскрутить продукт, в нашем случае, гостиничный продукт.

Гостиничный продукт – это деятельность организации, которая предоставляет услуги временного проживания, а так же его качество.

Основными функциями продвижения гостиничных услуг является:

- Информирование об услуге и всех включающихся в неё компонентов;
- Создание образа и имиджа;
- Информация о гостиничной организации.

Методы повышения продаж гостиничных услуг:

- Положительные отзывы, или же «сарафанное радио». Довольные гости будут рассказывать своим родным и друзьям об отеле, а они в свою очередь донесут эту информацию до своих друзей. Так об отеле узнает больше людей.

- Достоверные отзывы на сайтах гостиницы. Это поможет гостям ещё до приезда понять насколько плох или хорош отель. Подходит ли он под требования гостей.

- Реклама в интернете и социальных сетях. В наше время это более быстрый и действенный способ раскрутки продукта, ведь многие пользуются интернет-ресурсами и реклама будет всегда у них перед глазами.

- Не мало важным является и стимулирование продаж. Это все возможные скидки и акции, которые предоставляет гостиница своим гостям на определенных условиях.

Стимулирование продаж гостиничного продукта – это привлечение большего количества гостей именно в ваш отель.

Существует несколько видов стимулирования:

1 Обеспечение гостиничных услуг на высшем уровне. Соответствие цены и качества обещанного производителем.

2 Пакеты предложений. Чаще всего пакет в общей сумме будет стоить меньше, чем

все услуги по отдельности и это выгодно для гостей. Такие пакеты подойдут для того сегмента гостей, на который направлен сам отель. Например на семей, или на туристов.

3 Скидки. Это один из самых приятных бонусов для потребителя.

4 Купоны. Представляют собой своеобразные сертификаты, дающие владельцу право на скидку при приобретении гостиничных услуг.

Так же в роли «стимулирующих» факторов могут выступать: низкие цены, или цены средней категории, удобное месторасположение гостиницы, отзывчивый персона или дополнительные услуги предоставляемые в гостинице.

«VHotel&Rooftoplounge» привлекает своих гостей в первую очередь невероятно лаконичным дизайном и самой атмосферой. Гостиница находится достаточно близко к самому центру города, что является важным фактором выбора гостиницы, особенно для туристов. Так же гостиница располагает лаунж-баром на крыше, к слову, единственным в городе Владивосток. С ресторана открывается прекрасный панорамный вид на город.

Главное, что гостиница привлекает приятными ценами на номера категории 4 «звезды». Номера полностью соответствуют описанию на сайте гостиницы. Так, ценовая политика отеля начинается от 5000 рублей.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – это прежде всего полное состояние защищённости себя, своей жизни, а так же своих личных данных и сохранности личных вещей.

Каждая гостиница определённа заинтересована в том, чтобы её гости не пострадали от таких неприятностей, как «кража», или «угроза жизни». И гостиница «VHotel&Rooftoplounge» не является исключением. Гостиница несет ответственность за безопасность сотрудников и гостей, а так же за сохранность их личных вещей.

Современные гостиницы так или иначе оснащены объектами безопасности.

Основная идея системы безопасности отеля - обеспечение условий, при которых постояльцы и сотрудники гостиницы могли бы чувствовать себя уверенно, спокойно и комфортно.

В гостинице ООО «ВВО-ГРУПП» представлены некоторые меры обеспечения безопасности:

1 Видеокамеры. Они размещены как с наружи, так и внутри. Есть даже в местах общего пользования – в зоне отдыха.

2 Сейф. Это хорошее решение для того, чтобы спрятать свои личные вещи: украшения, деньги, документы и тому подобное. Так гость точно будет уверен в том, что его вещи останутся нетронутыми.

3 В гостинице все номера закрываются на электронные замки. Так в номер не смогут попасть посторонние люди и более того, даже не смогут открыть дверь путём взлома.

4 Так же в гостинице есть памятка как вести себя при пожаре, что является важным фактом.

Безопасность подразумевает под собой не только защиту от криминальных действий, но и обеспечение защиты от пожара или каких-либо других экстренных ситуаций.

Пожарная безопасность объекта защиты - состояние объекта защиты, характеризующее возможность предотвращения возникновения и развития пожара, а также воздействия на людей и имущество опасных факторов пожара [4].

Так же существует такой метод обеспечения безопасности, как пропускной режим.

Пропускной режим должен включать чёткий порядок выдачи разрешений и оформление документов для входа (въезда) на хозяйствующий субъект, определение объёма функций и полномочий на каждом пропускном пункте и установление дифференцированного (по времени, месту, должностным функциям и виду деятельности) для каждого работника или посетителя права доступа на объекты.

Обычно применяются два основных вида пропускных документов, дающих право прохода сотрудников и посетителей на территорию хозяйствующего субъекта и право вноса (выноса), ввоза (вывоза) материальных ценностей:

- удостоверения;
- пропуска;
- карты гостя.

Основу системы защиты гостиничного комплекса составляют технические средства обнаружения (пожарно-охранная сигнализация, видеонаблюдение, охранное освещение и др.), отражения (искусственные преграды и средства ограничения доступа - замки, запоры, решётки, заборы, защитные сетки, рвы, ограждения и т.д.) и ликвидации (системы автоматического пожаротушения, группа быстрого реагирования и пр.).

Чем сложнее и надёжнее защита каждой зоны (рубежа) безопасности, тем больше времени потребуется злоумышленникам на их преодоление

5 Технология формирования профессиональных компетенций

Компетенция – это умение пользоваться полученными знаниями, личные качества и умения и применения практики и опыта на деле.

Профессиональная компетенция – это характеристика личности специалиста [10].

Функция формирования профессиональной компетенции: повышение знаний и

навыков сотрудников в профессиональной сфере.

Методы развития компетенции в компании:

- самообучение;
- участие в различных проектах или форумах;
- консультации с более опытными людьми и сотрудниками;
- развитие в процессе работы.

В настоящее время сфера гостеприимства требует хорошей подготовки специалистов в этом направлении. Профессиональные и компетентные работники всегда более конкурентоспособные люди.

Профессиональные компетенции сотрудников гостиничного предприятия можно разделить на несколько групп:

1 Компетенция субъекта жизнедеятельности включает в себя:

- знание правил личной гигиены;
- соблюдение санитарных норм и техники безопасности;
- базовые знания культур стран;
- толерантное отношение к людям с других стран и других национальностей;
- непрерывное получение знаний;
- знание прав и обязанностей потребителя и исполнителя;
- умение регулировать своё физическое и эмоциональное состояние.

2 Компетенция социального взаимодействия это:

- коммуникабельность;
- стрессоустойчивость;
- доброжелательность;
- социальная и профессиональная мобильность;
- умение находить общий язык с гостями отеля, даже если порой это бывает очень

сложно;

- владение технологией обслуживания гостей;
- знание и соблюдение правил этикета и внешнего вида.

3 Компетенции профессиональной деятельности в сфере гостеприимства заключается в:

- владение навыками определения и разрешения проблемных ситуаций в сфере гостеприимства;
- анализе рынка гостиничных услуг;
- умении проводить маркетинговые исследования;
- умение планировать и проектировать развитие гостиничного предприятия;

- владение информацией и соблюдение туристских формальностей;
- знание структуры предприятия;
- умение работать с техникой и системами, предназначенными для сферы гостиничного бизнеса.

Таким образом сотрудник гостиницы будет обладать всеми необходимыми для работы знаниями и умениями. Профессионализм рождается в работе, путём получения знаний и опыта [5].

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

Организовывать действия сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг. Эта профессиональная компетенция учит организации рабочего места, правильно составлять и обрабатывать документы по разным процессам в гостинице. Так же помогает отработать навыки общения и коммуникации с гостями во время их регистрации и размещения, на русском и английском языках.

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

В этой профессиональной компетенции отрабатывается взаимодействие с турагентами, туроператами и другими сторонними организациями, с которыми взаимодействует гостиничное предприятие. Так же обучение по оформлению VIP-гостей, групп и корпоративных гостей.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

В этой профессиональной компетенции будущий сотрудник отрабатывает навыки заселения иностранных гостей. Учитя следить за качеством оказания услуг, оформлять и готовить счета гостей, начислять и осуществлять расчёты с гостями, а так же работать с базой данных.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

В состав этой компетенции, в первую очередь входит ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице и изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Так же помогает овладеть навыками супервайзера и координатора. Осуществлять контроль над качеством уборки, проверка санитарного состояния номеров и мест общего пользования. Все это осуществляется в соответствии со стандартами обслуживания.

ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами

гостиницы.

Изучение и проведение различных видов уборочных работ, оформление актов о забытых гостями вещах. Так же не мало важной функцией этой компетенции является контроль за сохранностью мебели и предметов, находящихся в номерах. В этой работе, как и в других, применяется навык знаний английского языка. И ещё одним пунктом этой компетенции является оказание персональных и дополнительных услуг гостям отеля.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Этот пункт формирования профессиональной компетенции является одним из самых обширных и важных. Эта компетенция связана с сохранностью личных и ценных вещей гостя.

Предоставление сейфа, камеры хранения для сохранности ценных вещей. Обучение оформления документов на хранение ценных вещей гостей.

Так же в состав обучения по этому модулю входит ознакомление с техникой безопасности и охраной труда на предприятии, составление актов на списание инвентаря и оборудования и ознакомление с системой сейфового хранения.

6 Индивидуальное задание

Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

Сейчас у потенциальных гостей того или иного отеля очень высокие ожидания от проживания, да и самого отеля. И в большинстве своём, гостей всё устраивает. Но даже в самом роскошном и дорогом отеле, некоторые находят недостатки [8].

Сейчас очень просто понять, чего именно не хватает гостям, и в этом могут помочь интернет и социальные сети. Отзывы могут помочь как будущему гостю, так и владельцу понять, чего не хватает для «процветания» более успешного бизнеса .

В ходе анализа гостиницы «V Hotel&Rooftop lounge», выяснились такие пожелания гостей, как:

1 Звукоизоляция. Некоторые постояльцы жалуются на то, что слышно всё, что происходит в соседнем номере, все разговоры и все действия, которые совершает человек по ту сторону стены.

2 Электронные замки. Определенно, каждый человек заботится о сохранности своих личных вещей. В гостинице «ВВО-ГРУПП» все замки имеют один и тот же код. Стоит только подглядеть цифры и любой из номеров будет вскрыт.

3 Завтрак. Некоторые гости пишут о том, что в отеле дорогие завтраки, но помимо цены гостей и не устраивает то, что вместо заявленного «шведского стола», на выбор было всего 4 блюда, плюс ко всему гостю отказали в дополнительной порции.

4 Отопление. Анализируя отзывы, мне удалось найти не один комментарий о том, что в номерах холодно, особенно зимой. Комната отапливается всего одним обогревателем.

5 Цен. Даже несмотря на то, что цены в гостинице имеют среднюю категории, многие гости считают, что цена совершенно не соответствует качеству. Но такие комментарии очень сильно противоречат тем, что пишут другие люди.

6 Ежедневная смена полотенец. На сайте владелец заявляет, что смена белья и полотенец производится ежедневно, но по отзывам гостей можно сделать вывод, что это далеко не так. Мало того, что убираются долго, так ещё и раз в три дня.

7 Работа администраторов. На просторе интернета мне удалось найти отзыв со словами: «администрация отеля никакая», что говорит о том, что не все администраторы гостиницы, достаточно квалифицированный персонал.

Качество предоставляемых услуг в отеле – это одна из важных составляющих впечатления гостя. Повышение качества услуг в гостинице является необходимым. Ведь, чем лучше услуга, тем больше гость располагает к гостинице.

Заключение

В ходе прохождения учебной практики, для достижения цели были выполнены все поставленные задачи и, соответственно, была достигнута поставленная мною цель. Была изучена структура предприятия, её отличительные черты. Так же был собран весь необходимый для работы теоретический материал.

Во время процесса прохождения учебной практики я получила необходимые для работы практические навыки, так же и какие-то дополнительные теоретические знания о процессах, происходящих в гостинице.

По окончанию учебной практики, мне удалось добиться главной цели - научиться применять все свои знания и умения на практике.

В процессе прохождения учебной практики я смог участвовать в процессы выполнения работ, ознакомился с принципами организации проектных работ.

Учебная практика является хорошей возможностью попробовать себя в роли администратора, перед тем, как выйти на производственную практику. Так же это хорошая возможность набраться чуть больше опыта, который пригодится для работы на предприятии.

Сфера гостиничных услуг и гостиничный рынок, как и любая другая сфера деятельности имеет свои особенности. Так как гостиничный бизнес напрямую связан с туристским продуктом он, является регулируемым видом деятельности. Для «процветания» бизнеса необходимо соблюдать все правила и обязанности.

Крайне важно на предприятии гостиничного бизнеса грамотно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

Гостиница «VHotel&Rooftoplounge» осуществляет свою деятельность в соответствии законодательства РФ и необходимыми требованиями, но так же не оставляют без внимания мнение гостей, для которых они стараются сделать максимально комфортные условия.

Список используемых источников

- 1 Информация и документация. Системы управления документами. Требования. - Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, - URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200158290> (дата обращения 16.05.2022)
- 2 Услуги средств размещения. Общие требования. - Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, - URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200095096>(дата обращения: 16.05.2022)
- 3 Правила предоставления гостиничных услуг -Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, - URL:<https://docs.cntd.ru/document/566351106>(дата обращения: 18.05.2022)
- 4 Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. -Текст: Электронный//Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов, - URL: <https://docs.cntd.ru/document/902111644> (дата обращения: 18.05 2022)
- 5 Перова Т.В. Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства/ Т.В. Перова // Интернет-журнал «Науковедение». – 2017. - №3. – С. 1–10. <https://naukovedenie.ru/PDF/134EYN315.pdf>
- 6 «V hotel&rooftop lounge». Официальный сайт. - URL: <https://vhotel.city/>
- 7 Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО-ГРУПП». – Текст: Электронный// Федеральное агентство по туризму, - URL: <https://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/25797>
- 8 Потребности клиента как фактор повышения качества обслуживания в гостиничном бизнесе / О.И.Лихтанская // КиберЛенинка – научная электронная библиотека – 2017. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/potrebnosti-klienta-kak-faktor-povysheniya-kachestva> (дата обращения: 20.05.2022).
- 9 Сводка о гостинице «V Hotel&Rooftop lounge». – Текст: Электронный// Синапс, - URL: [ООО "ВВО-ГРУПП", г Владивосток \(ИНН 2540257082, ОГРН 1202500017730\) – реквизиты \(synapsenet.ru\)](https://www.synapsenet.ru/ooo-vvo-gruppi-g-vladivostok-inn-2540257082-ogrn-1202500017730)
- 10 Технология формирования профессиональной компетенции/ Л. Никитина // КиберЛенинка – научная электронная библиотека – 2016. – URL: [Технология формирования профессиональной компетентности \(cyberleninka.ru\)](https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-formirovaniya-professionalnoy-kompetentnosti) (дата обращения: 22.05.2022).

Приложение А

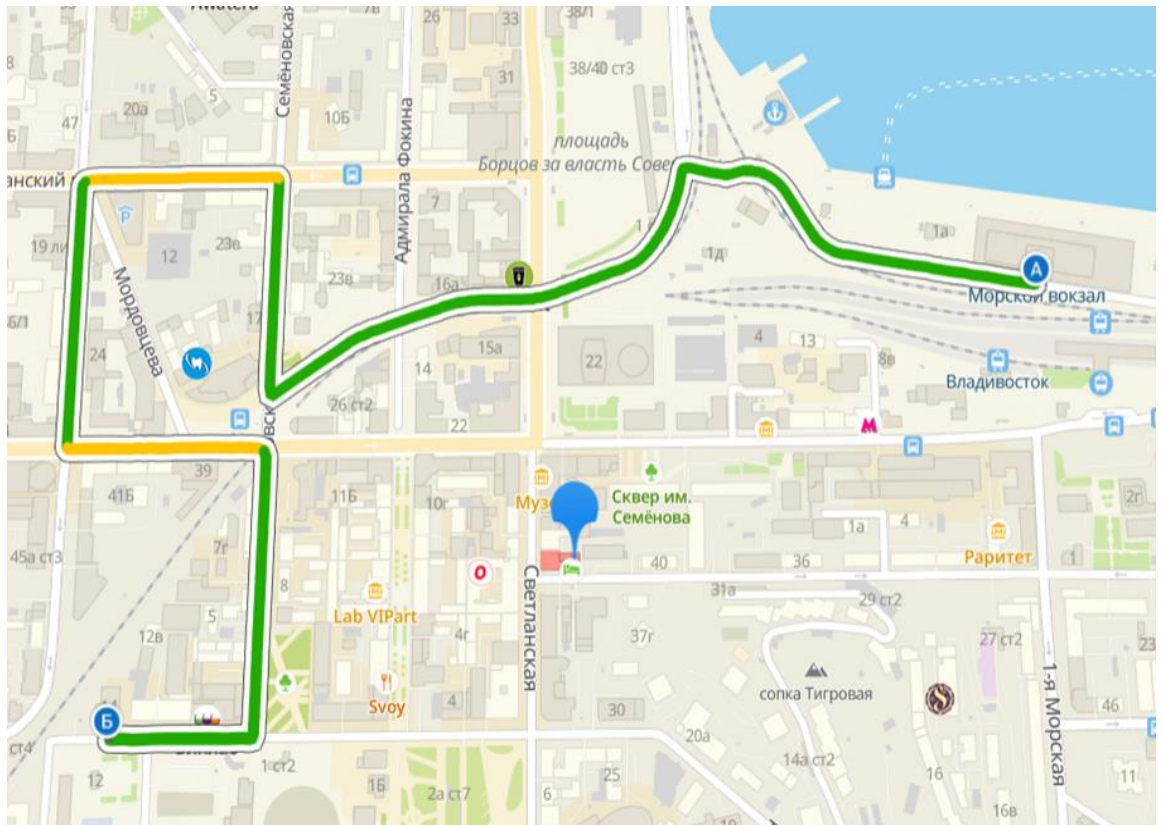


Рисунок 3 - Маршрут от ж/д Вокзала до «VHotel&Rooftoplounge».

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) _____ Демидова Полина Викторовна _____,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2022 г. по «26» мая 2022 г. в организации ФГБОУ ВО «ВГУЭС» Академический колледж

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

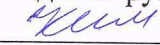
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	4
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности		
2	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	4
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	4
4	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5
5	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5
6	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5
7	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	5
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	5
8	Оформление и подготовка счетов гостей	5
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5
9	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	5
ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		

1	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	3
2	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	3
3	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	2
4	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	2
5	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	2
6	Проведение различных видов уборочных работ	2
7	Оформление документов на забытые вещи	2
8	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	2
9	Использование в работе знаний иностранных языков	2
10	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	2
11	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	2
12	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	2
13	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	2
14	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	2
15	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	2
16	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	2
17	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	2
18	Оформление документации на хранение ценных вещей	15
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	
	Защита отчета	

Дата выдачи задания «06» мая 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «26» мая 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Ким Илья, преподаватель

Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Демидова Полина Викторовна,
 обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла)
 учебную практику в объеме 108 часов с «06» мая 2022 г. по «26» мая 2022 г.
 в организации ФГБОУ ВО «ВГУЭС» Академический колледж

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения - Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги - Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 	<i>Отлично</i>
	ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями - Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг - Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей) 	<i>Отлично</i>

	<p>ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Отработка навыков регистрации иностранных граждан - Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) - Оформление и подготовка счетов гостей - Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями - Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) 	<p><i>Отлично</i></p>
<p><i>Итоговая оценка по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</i></p>			
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице - Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы - Владение практическими навыками супервайзера, координатора - Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания - Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 	<p><i>Отлично</i></p>

	<p>ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение различных видов уборочных работ - Оформление документов на забытые вещи - Контроль сохранности предметов интерьера номеров - Использование в работе знаний иностранных языков - Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 	<p><i>Отлично</i></p>
	<p>ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование - Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) - Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих - Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей - Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. - Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием - Составление актов на списание инвентаря и оборудования 	<p><i>Отлично</i></p>
<p>Итоговая оценка по ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Продвинутом уровне
(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне /
освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 26 мая 2022 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия Шилин

подпись

Ф.И.О.

М.П.

Шилин Александр

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент Демидова Полина Викторовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству


Группа С-ГД-21


Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК


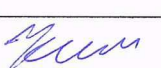







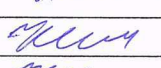
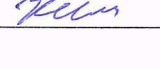
Сроки прохождения с «06.05.2022» по «26.05.2022»

Инструктаж на рабочем месте «06» мая 2022 г

Дата


подпись



Ф.И.О. инструктирующего


Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
06.05.2022	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
06.05.2022	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	5	
06.05.2022	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	5	
07.05.2022	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
08.05.2022	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	5	
11.05.2022	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	5	
12.05.2022	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)	5	
13.05.2022	Отработка навыков регистрации иностранных граждан	5	
	Осуществление контроля оказания услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	5	
14.05.2022	Оформление и подготовка счетов гостей	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления	5	

	расчетов с гостями		
15.05.2022	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)	5	Ким
	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	5	Ким
17.05.2022	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	5	Ким
	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	5	Ким
18.05.2022	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	5	Ким
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	5	Ким
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	5	Ким
19.05.2022	Проведение различных видов уборочных работ	5	Ким
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров		
20.05.2022	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	5	Ким
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения		
21.05.2022	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	5	Ким
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания		
22.05.2022	Оформление документов на забытые вещи	5	Ким
	Использование в работе знаний иностранных языков		
24.05.2022	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	5	Ким
	Оформление документации на хранение ценных вещей		
	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		
25.05.2022- 26.05.2022	Составление отчета	5	Ким

Руководитель Ким И.

М.П.


 подпись


 Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Демидова Полина Викторовна
 группы С-ГД-21 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	Высокий
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	Высокий
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	Высокий
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Высокий
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	Высокий
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Высокий
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	Высокий
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	Высокий
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; определение инвестиционной привлекательности	Высокий

		коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности	
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги	Высокий
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	Высокий
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	Высокий
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Проведение различных видов уборочных работ	Высокий
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	Высокий

Руководитель практики (от организации) И. Ким И. Ким

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА
на учебную практику

Студента Демидовой Полины Викторовны
Специальности Гостиничное дело группы С-ГД-21 Академического колледжа
Владивостокского государственного университета экономики и сервиса
Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВГУЭС», АК, г. Владивосток
полное название согласно приказу, юр. адрес

За время прохождения учебной практики студент (ка) проявил (а) низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком/, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчёт, при соответствующей защите, заслуживает оценку удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель
Преподаватель АК «ВГУЭС»
(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

И. Ким
(и.о.ф.)

«26» мая 2022г