МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности
служащего «Портье»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность: Гостиничное дело

период с «14» июня по «27» июня 2024 года

Студент группы С-ТГ-23-Г1 _____ В.О. Жилина

Наименование предприятия: ООО «АЗИАНА ПЛЮС» гостиница «MINA ARBAT»

Руководитель практики от
предприятия _____ А.А. Букреев

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО _____ Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

Содержание

Введение……3

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT» ……5

1.1 История создания предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……5

1.2 Учредительные документы, организационно– правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……6

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений……8

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……11

1.5 Перспективы развития ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……12

2 Организационно– технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……13

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……13

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT». Культура предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT» ……15

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»……18

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта……20

4 Система обеспечения безопасности……21

5 Технология формирования профессиональных компетенций……22

6 Индивидуальное задание……29

Заключение ……31

Список использованных источников……33

Приложение А. Внешний вид отеля……35

Приложение Б. Расположение отеля на карте……36

Приложение В. Вид номеров……37

Приложение Г. Интерфейс сайта TL: WebPMS ……39

Приложение Д. Характеристика видов работ……41

Введение

Индустрия гостеприимства активно развивается во многих странах по всему миру, включая Россию, она чутко реагирует на запросы общества и старается успеть за новыми быстро меняющимися тенденциями. Вот некоторые основные тенденции развития актуальные на сегодняшний день: цифровизацию – с развитием технологий и цифровизации индустрия гостеприимства становится более удобной и доступной для потребителей. Онлайн– бронирование, мобильные приложения для заказа услуг, автоматизированные системы управления отелями – все это делает процесс бронирования и проживания более удобным для гостей; персонализация услуг – отели стараются предлагать персонализированный сервис, учитывая индивидуальные потребности каждого гостя. Это включает в себя предложение индивидуальных экскурсий, рекомендаций по ресторанам и другие персонализированные услуги; развитие экспериментального гостеприимства – возрастает интерес к нестандартным форматам проживания, таким как плавучие отели, гостевые дома в необычных местах и экологически чистые архитектурные проекты; питание и здоровье – здоровое питание и веганские/вегетарианские опции становятся важными для гостей, и многие отели начинают предлагать специализированные меню [1,2].

Рассмотрим, что же такое индустрия гостеприимства, гостиница и предприятие размещения. Индустрия гостеприимства – это широкая категория областей в сфере услуг, которая включает в себя жилье, услуги питания и напитков, планирование мероприятий, тематические парки, туристические агентства, туризм, отели, рестораны, ночные клубы и бары. Гостиница – это здание (или несколько обособленных строений с одним административным корпусом), разделенное на меблированные номера для временного пребывания в них определенного количества людей. Помимо жилого помещения, с момента заселения постояльцу предоставляется ряд услуг, конкретный перечень которых зависит от уровня сервисного обслуживания того или иного отеля. Предприятия размещения — это организации, которые предоставляют услуги по предоставлению временного жилья для путешественников, туристов и других людей, нуждающихся в месте для проживания на определенный период времени. Все определения объединяет услуга размещения [3,4].

С «14» мая по «27» июня 2024 года я проходила производственную практику по профилю специальности ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело» на предприятии ООО «АЗИАНА ПЛЮС» гостиница «MINA», расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина 8Б.

Целью прохождения практики по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело» было: научиться использовать знания и навыки, полученные в процессе обучения на практике, а также приобрести новые, отработка практических умений, профессиональных компетенций.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

– отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

– выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;

– проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

– оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

– работа с просьбами и жалобами гостей;

– оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др;

– приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

– умение пользоваться различной техникой (кодер карт, сканер, принтер, компьютер и т.д.);

– отработка взаимодействия с персоналом и клиентами;

– контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

– осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;

– оформление отчёта практики.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет – ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «АЗИАНА ПЛЮС».

1 Общие сведения о деятельности предприятия «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»

1.1 История создания и развития предприятия «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»

Гостиница «MINA» была основана 31июля 2019 года, она имеет небольшой набор слухов и легенд о истории ее основания. Нам рассказали, что история отеля «MINA» неразрывно связана со страницами старого Владивостока. А именно с «Миллионкой» – районом, который был захвачен «желтым населением», заполнявшими тогда главные улицы города китайцами. Запутанные лабиринты домов, постоянные пожары, которые периодически возникали, и власти, которые хотели «вытравить» китайцев, вот что тогда из себя представляла «Миллионка». Уникальный квартал, собравший в себе диковинные устои и порядки.

Участками в районе «Миллионки» владели самые разные лица и купцы: китайцы, русские, японцы и американцы. Нередко наделы переходили из рук в руки. Так, американец Карл Генри Купер, один из первооснователей гостиничного бизнеса Владивостока, в свое время приобрел большие городские площади, в том числе и в этих кварталах. Он создал один из первых в городе отель.

Принадлежавший Куперам, сегодня существующий как памятник архитектуры, он разместился на улице Адмирала Фокина 8Б и носил название «Дом Купера». Женой Карла Генри была китаянка Мэри, она покорила сердце купца на долгие годы. Карл горячо любил свою жену и не жалел никаких средств на украшения их собственного отеля Только после смерти купца здание утратило статус гостиницы. И никто уже и не вспоминал истинную природу этого места.

Но все изменилось, когда в 2019 году один из креативных предпринимателей города Владивостока решил возродить из пепла отель с богатой историей. Сохранились еще те самые кирпичи в холле отеля со времен первых владельцев, прикоснувшись к которым можно услышать шепот былых отголосков времени. Предприниматель вернул «Дому Купера» статус гостиницы, и вновь символично повторились странички истории. Хозяин отеля дал имя гостинице «MINA», в честь своей жены.

«Дом Купера» снова обрел своих хозяина и хозяйку и принимает в своих стенах гостей со всех уголков необъятной страны, а главное знакомит с культурой Китая через традиционную кухню, которую готовит отельный гуру – шеф Баочен Лю в баре– ресторане «Китайские Слухи».

Телефон гостиницы: +7 924 256 33 94.

Электронная почта: reception@minahotel.ru.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»

Предприятие – юридическое лицо, самостоятельный, организационно обособленный хозяйствующий субъект, который производит и реализует продукцию, выполняет работы, оказывает услуги. Может заниматься любой хозяйственной деятельностью, которая не запрещена законодательством РФ и отвечает целям, обозначенным в уставе [5].

Перечень документов, которые должны быть в каждой гостинице:

– Лицензия на осуществление гостиничной деятельности: этот документ удостоверяет право гостиницы на предоставление услуг проживания.

– Устав гостиницы: в уставе содержатся основные сведения о гостинице, ее целях и задачах, структуре и управлении.

– Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе (ИНН): для юридических лиц необходимо иметь свидетельство о постановке на учет в налоговом органе и соответствующий налоговый номер (ИНН).

– Свидетельство ОГРН (ОГРНИП): этот документ удостоверяет государственную регистрацию юридического или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

– Приказ о назначении директора (для юридических лиц): документ, утверждающий назначение директора или управляющего организации.

– Штатное расписание: документ, определяющий количество и квалификацию персонала гостиницы.

– Договор аренды или свидетельство о праве собственности на помещение: необходим для подтверждения права пользования помещением.

– Пожарная безопасность: сертификат соответствия пожарной безопасности, подтверждающий соответствие гостиницы всем требованиям по пожарной безопасности.

– Санитарно – эпидемиологическое заключение: документ, подтверждающий соответствие условий проживания и обслуживания гостей санитарным нормам и правилам.

– Разрешение на торговлю алкогольной продукцией: если в гостинице действует бар или ресторан, необходимо иметь соответствующее разрешение на продажу алкоголя.

– Договор санитарно – эпидемиологической службы: устанавливает порядок проведения санитарных и эпидемиологических мероприятий в гостинице.

– Бухгалтерская отчетность: включает в себя отчетность по учету доходов и расходов, налоговую отчетность и другие финансовые документы.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы «MINA»:

– Закон РФ от 07.02.1992 № 2300– 1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 01.01.2013) – определяет права и обязанности потребителей и продавцов услуг.

– Федеральный закон от 28.12.2010 № 390– ФЗ «О безопасности» – устанавливает правила безопасности в сфере гостиничного бизнеса, требования к техническому состоянию зданий и оборудования, а также к действиям персонала в чрезвычайных ситуациях.

– Федеральный закон от 24.11.1996 № 132– ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – регулирует основы туристской деятельности в России, включая правовые основы функционирования гостиниц и других средств размещения.

– СанПиН 2.1.2.2645– 10 «Санитарно – эпидемиологические требования к условиям жизнеобитания населения в зданиях жилой застройки» – устанавливает санитарные нормы и правила по содержанию гостиничных номеров и общественных зон отеля.

– Правила противопожарного режима в Российской Федерации – регламентируют правила противопожарной безопасности в гостиницах, устанавливают требования к системам пожарной сигнализации и эвакуации.

– Правила по оказанию гостиничных услуг (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1083) – определяют стандартные требования к качеству и характеру оказываемых гостиничных услуг, а также устанавливают правила взаимодействия между гостиницей и гостями.

Гостиница «MINA» является частью ООО «АЗИАНА ПЛЮС». ООО (Общество с ограниченной ответственностью) – это организационно– правовая форма коммерческой организации, учредители которой несут ответственность по обязательствам общества в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Основными признаками ООО «АЗИАНА ПЛЮС» как организационно– правовой формы являются:

– Участники не отвечают по обязательствам общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости своих вкладов.

– Общество создается на основе учредительного договора и устава.

– Управление обществом осуществляется участниками или их органами в соответствии с уставом.

– Уставный капитал общества разделен на доли участников.

– Общество может выпускать ценные бумаги.

Гостиница «MINA ARBAT» функционирует в рамках ООО «АЗИАНА ПЛЮС». Это организация с ограниченной ответственностью, учредители которой несут риск убытков в пре-

делах стоимости внесенных ими вкладов. Деятельность гостиницы регулируется нормативными документами в сфере гостиничного бизнеса и законодательством Российской Федерации [6,7,8].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей. Сущность организационной структуры в делегировании прав и обязанностей для разделения труда. Четкая структура способствует повышению эффективности предприятия [9].

Отель «MINA ARBAT» имеет линейную организационную структуру, представленную на рисунке 1. Преимущества такой структуры: простота взаимодействия, чёткость разграничения прав и обязанностей, высокий уровень дисциплины и контроля, оперативное рассмотрение вопросов, возможности карьерного роста исполнителей. Недостатки: руководители занимаются широким кругом вопросов, из– за чего может страдать качество работы, окончательные решения зависят от конкретных лиц, и если они неверные, то могут повлиять на всю

компанию в целом, часто отсутствуют коммуникации между исполнителями и высшими уровнями управления, возможности для использования высокой должности для корыстных целей [10].

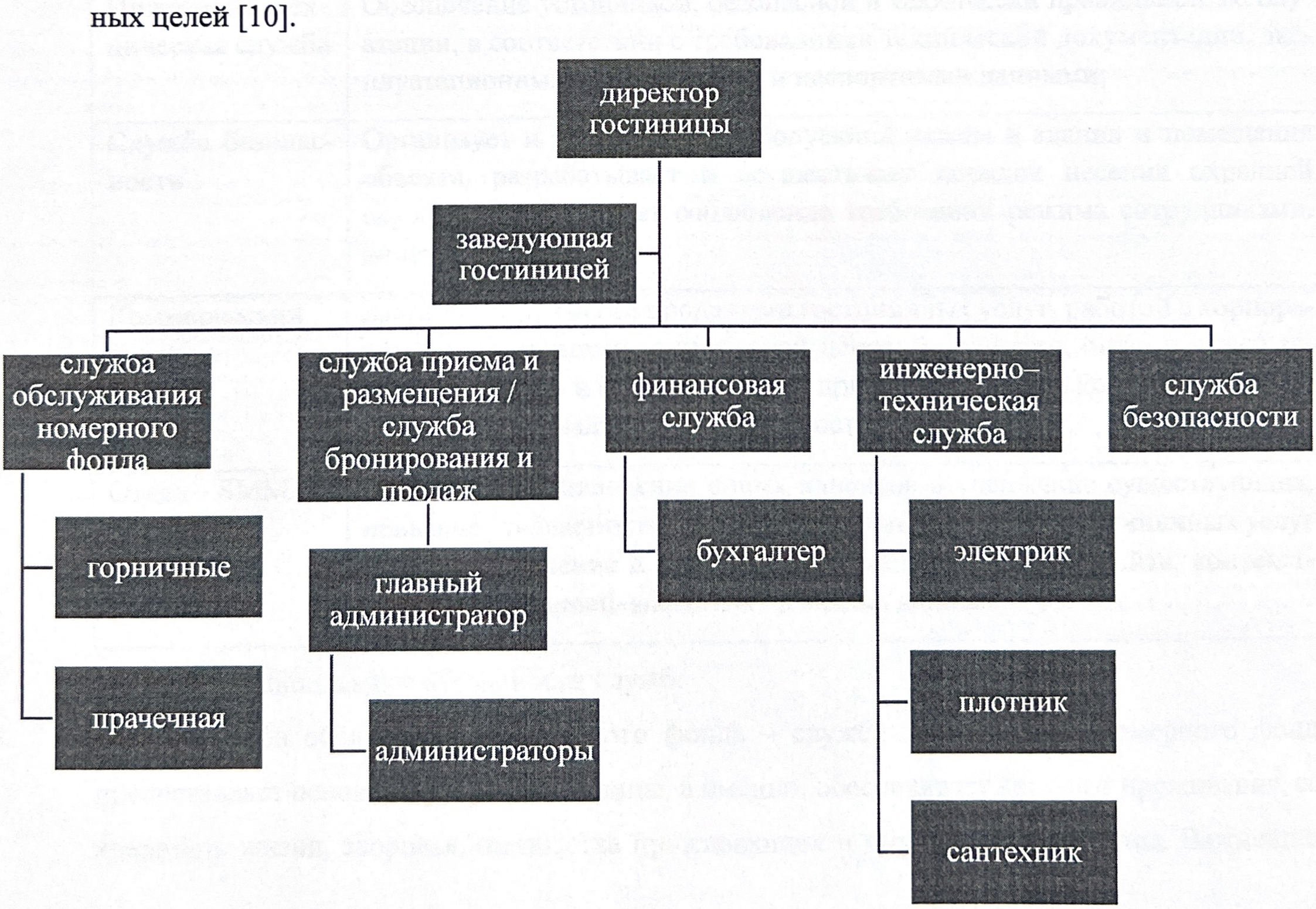

Рисунок 1 – Линейная организационная структура гостиницы «MINA ARBAT»

Так мы видим, что самую верхнюю точку занимает генеральный директор. Им определяются стратегические цели гостиничного предприятия. Также во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

Характеристика и функции служб гостиницы «MINA» представлены таблице 1.

Таблица 1 – Характеристика служб гостиницы «MINA»

Структура	Характеристика
Служба обслуживания номерного фонда	это структурное подразделение, предоставляющее основные услуги гостиницы. Они занимаются поддержанием необходимого уровня комфорта и санитарно – гигиенического состояния гостиничных номеров.
Служба приема и размещения	осуществление прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера, оформление проживание гостя. Прием гостей осуществляется на основе документов прибывшего.
Финансовая служба	В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов– фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов.
Инженерно–техническая служба	Обеспечение устойчивой, безопасной и технически правильной эксплуатации, в соответствии с требованиями технической документации, эксплуатационными параметрами и паспортными данными;
Служба безопасности	Организует и обеспечивает пропускной режим в здания и помещения объекта, разрабатывает и осуществляет порядок несения охранной службы, контролирует соблюдение требований режима сотрудниками, клиентами, партерами.
Коммерческий отдел	Занимается прямыми продажами гостиничных услуг, работой с корпоративными клиентами, разработкой ценовой политики, оптимизацией загрузки номеров и формированием прибыли, заключая контракты и обеспечивая максимальную заполняемость отеля.
Отдел SMM и маркетинга	Отвечает за привлечение новых клиентов и удержание существующих, повышая узнаваемость бренда и увеличивая продажи гостиничных услуг через продвижение в социальных сетях, оптимизацию сайта, контекстную рекламу, email–маркетинг и анализ данных.

Функциональные обязанности служб:

Служба обслуживания номерного фонда – служба эксплуатации номерного фонда предоставляет основные услуги гостиницы, а именно: обеспечивает комфорт проживания, сохранность жизни, здоровья, имущества проживающих и имущества гостиницы. Важнейшей

функцией службы является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров) [11].

Служба приема и размещения – бронирование мест в гостинице (если нет службы бронирования); регистрация и размещение туристов; оформление расчетов при выезде гостя; предоставление различной информации [12].

Финансовая служба – осуществляют финансово-кредитное планирование, производят расчеты с покупателями, финансовые службы проводят экономическую работу, направленную на повышение эффективности производства [13].

Инженерно – техническая служба – обеспечение технической эксплуатации и ремонта оборудования, сооружений и устройств, выполнение организационно-технических мероприятий по улучшению работы оборудования, по внедрению новых систем контроля и управления, ведение технической документации, правильное хранение оборудования, приборов, запасных частей и материалов и т.д. [14].

Служба безопасности – защита доступа к конфиденциальной информации, обеспечение физической безопасности персонала и имущества, а также предотвращение возможных угроз и ответственность за аварийные ситуации [15].

Коммерческий отдел – создание стратегии продаж, включающей весь путь от формирования закупок и заканчивая отгрузкой продукции клиентам, сотрудничество с другими отделами организации, чтобы совместно разрабатывать финансовые и производственные планы, сверять возможности бизнеса и цели в сфере коммерции, аналитика и прогнозирование деятельности, разработка форм договоров, коммерческих предложений по брендбуку и т.д. [16].

Отдел SMM и маркетинга – разработка стратегии: SMM-менеджер определяет цели и задачи присутствия в социальных медиа, исследует целевую аудиторию, выбирает подходящие платформы и разрабатывает план действий, создание контента: менеджер генерирует идеи для контента, создает тексты, графику, видео и другие материалы, которые будут публиковаться на страницах в социальных сетях, планирование и публикация: он определяет расписание публикаций, выбирает оптимальное время для публикации контента и управляет постингом на страницах [17].

В линейной организационной структуре решения передаются по цепочке, то есть сверху вниз. Руководитель низшего звена является подчиненным руководителю более высокого звена. В связи с этим происходит становление иерархии руководителей организации.

Гостиница «MINA ARBAT» использует линейно– функциональную структуру управления, она позволяет четко распределять задачи подразделений и тем самым улучшать их эффективность и эффективность работы отеля в целом [18].

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия

Гостиница «MINA ARBAT», как и любое другое гостиничное предприятие, ставит перед собой ряд основных задач, направленных на обеспечение качественного обслуживания гостей и эффективное функционирование.

Основные задачи гостиницы «MINA ARBAT»:

– привлечение коммерческой прибыли;

– качественное обслуживание гостей;

– безопасность гостей;

– содержание в надлежащем состоянии помещений базы отдыха;

– эффективное управление ресурсами;

– соблюдение стандартов качества;

– развитие и совершенствование деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований.

К основным видам деятельности гостиницы относятся:

– Код ОКВЭД 55.10: Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания.

– Код ОКВЭД 55.20: Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания.

– Код ОКВЭД 55.30: Предоставление услуг кемпингов и площадок для отдыха с жилыми автофургонами.

– Код ОКВЭД 56.20: Деятельность по организации питания.

– Код ОКВЭД 56.30: Поставка напитков.

– Код ОКВЭД 93.11: Деятельность по организации и проведению конференций и выставок.

Перечень услуг гостиницы:

Бесплатные:

– Wi– Fi в номерах и общественных зонах.

– Бесплатный вызов такси.

– Услуги по будильнику.

– Хранение багажа гостей.

– Ежедневная уборка номеров.

– Постельное белье и полотенца.

– Средства гигиены в ванной комнате.

– Доступ к общественным зонам отеля

Платные:

– Дополнительное питание (завтрак, обед, ужин, ланч бокс).

– Заказ блюд и напитков в номер.

– Услуги прачечной и химчистки.

– Прокат автомобиля.

– Трансфер из аэропорта и назад.

– Экскурсии по городу.

– Дополнительные услуги (уборка номера по требованию, дополнительные постельные принадлежности и т.д.).

Таким образом, гостиница «MINA ARBAT» предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей [12].

1.5. Перспективы развития гостиницы «MINA ARBAT»

Помимо филиала «MINA ARBAT» у ООО «АЗИАНА ПЛЮС» так же имеет филиал «MINA POS`YET», расположенный по адресу Приморский край, г. Владивосток, ул. Посьетская, 34.

Как написано на их официальном сайте minahotel.ru:

Отели Мина – это динамичная и быстроразвивающаяся мини-сеть, которая за короткий срок успела получить множество положительных отзывов от гостей из разных стран и регионов нашей страны.

Их главной целью является создание в отелях атмосферы домашнего уюта и при этом использование самых современных, технологичных и экологичных решений, чтобы наши гости чувствовали себя в полной мере комфортно.

Так мы видим, что планы и намерения гостиниц заключаются в:

– повышении уровня комфорта.

– качества обслуживания.

– расширение спектра услуг.

– слежение за тенденциями в гостиничном бизнесе и внедрение их в отель.

Гостиницы «MINA ARBAT» и «MINA POS`YET» во Владивостоке имеют большой потенциал к развитию и улучшению своих услуг и их качества, которые в дальнейшем будут привлекать все больше клиентов.

2 Организационно– технологические аспекты деятельности предприятия «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»

2.1 Анализ деятельности предприятия «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT»

Предприятие «MINA ARBAT» занимается приемом и размещением гостей, в комфортабельных номерах разных категорий, а так же предоставляет дополнительные услуги.

Гостиница имеет 3 звезды, гостиницы с такой звездностью обычно предлагают комфортное и относительно доступное проживание, к их особенностям можно отнести:

– базовые удобства: собственная ванная комната в каждом номере, телевизор, телефон, кондиционер, бесплатный Wi-Fi и т.д.

– ресторан и завтрак.

– уборка и обслуживание: бельё меняют раз в три дня, а полотенца ежедневно.

– ресепшн и услуги: хранение багажа, вызов такси, аренда машины.

Гостиница «MINA ARBAT» предлагает гостям 30 комфортабельных номеров:

– 9 номеров категории Эконом, от 2700₽.

– 11 номеров категории Стандарт, от 5220₽.

– 10 номеров категории Семейный, от 5670₽.

Категория Эконом: компактные и светлые номера идеально подходят для индивидуальных туристов и динамичных пар, которые больше всего ценят минимализм, качество и экономичность. Из окон видно историческую часть города Владивостока и звездное небо по ночам. Для номеров категории Эконом в общее пользование предоставляется 2 общих санузла, 2 общих душевых комнаты, а также общая кухня.

В номере:

– двуспальная кровать.

– прикроватная тумба.

– кондиционер.

– корзина для мусора.

– вешалка с плечиками.

– одноразовые салфетки.

Категория Стандарт: уютные и светлые номера, идеально подходящие для размещения одного или двух человек. Из просторных окон открывается потрясающий вид на историческую часть города Владивостока. Кровати по желанию могут сдвигаться и раздвигаться.

В номере:

– двуспальная кровать/две односпальные кровати.

– прикроватная тумба.

– телевизор.

– кондиционер.

– корзина для мусора.

– вешалка с плечиками.

– одноразовые салфетки.

Ванная комната:

– санузел, раковина.

– душевая.

– фен.

– одноразовый зубной набор.

– шампунь и гель для душа.

– комплект полотенец.

Категория Семейный: Уютные и просторные номера, подходящие для размещения одновременно от 3 до 6 человек.

В номере:

– две двуспальные кровати

– прикроватный столик

– кондиционер

– корзина для мусора

– вешалка с плечиками

– одноразовые салфетки

Ванная комната:

– санузел, раковина

– душевая

– фен

– одноразовый зубной набор

– шампунь и гель для душа

– комплект полотенец

Ценовая политика дополнительных услуг:

Дополнительное питание:

– Завтрак: от 300 до 700 рублей.

– Обед: от 400 до 1000 рублей.

– Ужин: от 400 до 1000 рублей.

Заказ блюд и напитков в номер:

– Заказ блюд: от 300 рублей за блюдо.

– Заказ напитков: от 100 рублей за напиток.

Услуги прачечной и химчистки:

– Стирка: от 150 рублей за единицу одежды.

– Химчистка: от 300 рублей за единицу одежды.

Прокат автомобиля:

– Эконом–класс: от 1500 рублей в сутки.

Экскурсии по городу:

– Пешеходные экскурсии: от 500 рублей за человека.

– Автобусные экскурсии: от 1000 рублей за человека.

– Экскурсии с гидом: от 1500 рублей за человека.

Гостиница «MINA ARBAT» доступный отель с удобствами присущими отелю с тремя звездами, у него есть разнообразие номерного фонда и услуг, а ценовая политика гибкая. Гостиница стремится обеспечить гостям комфортабельное проживание и качественное обслуживание [1,15].

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT». Культура предприятия «Азиана Плюс» гостиница «MINA ARBAT».

Технология обслуживания в гостинице – это набор услуг, оказываемых гостю и предоставляющихся в определенной последовательности: от бронирования номера до выписки, от трансфера до доставки еды в номер. За каждой из таких услуг стоит целая система предписанных действий и правил, не выполняя которые сложно ожидать роста лояльности клиентов, а значит, и повышения прибыли. Технологический алгоритм гостевого цикла условно делится на шесть этапов (рисунок 2) [16].

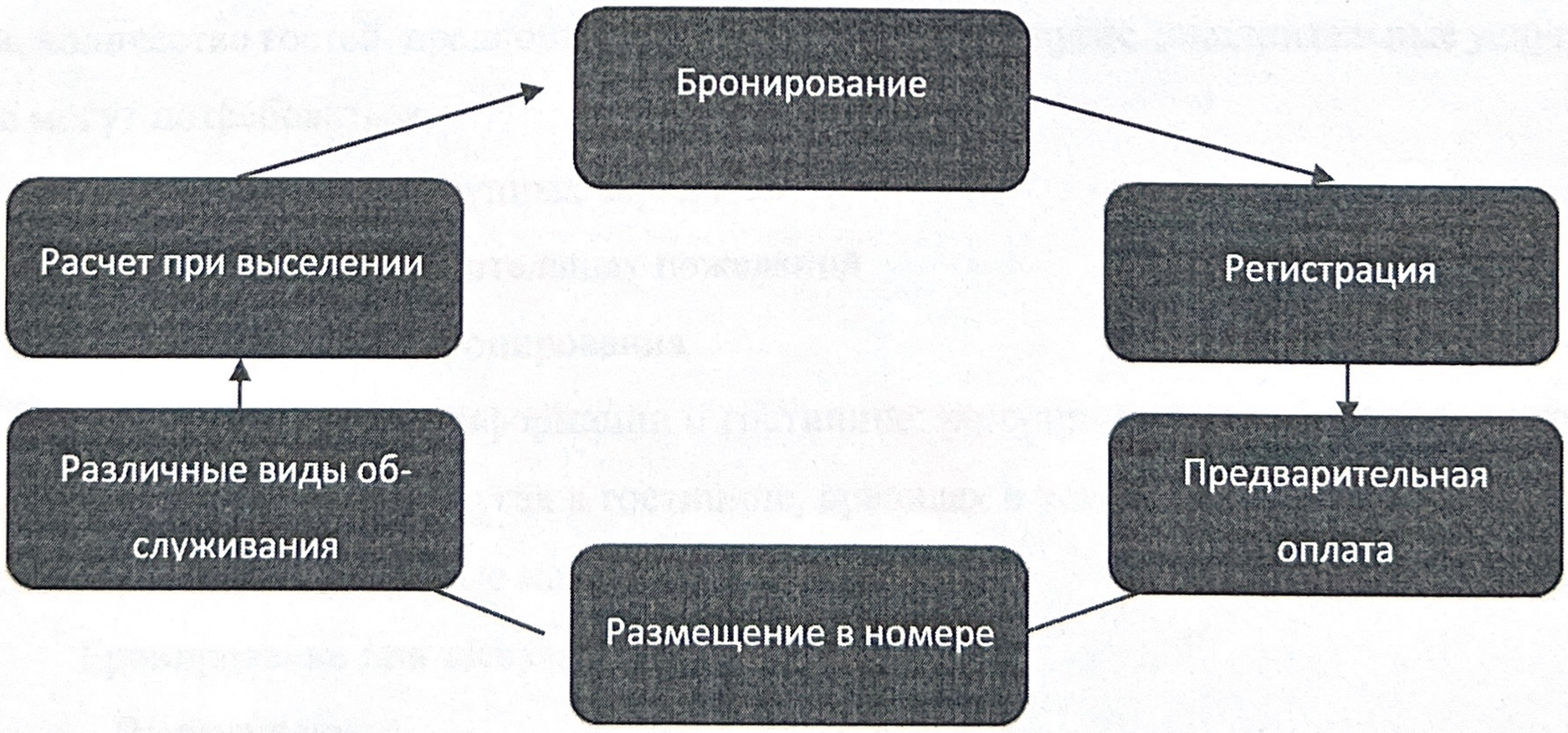

Рисунок 2 – Цикл предоставления гостиничной услуги

Технология обслуживания гостей в гостинице «MINA ARBAT»:

Бронирование по телефону:

– Приветствие и представление: первым шагом является дружелюбное приветствие и представление сотрудника гостиницы, который принимает звонок. Это создаст положительное впечатление у потенциального гостя.

– Получение информации о бронировании: сотрудник должен внимательно выслушать запрос клиента, уточнить даты проживания, количество гостей, тип номера и другие дополнительные услуги, которые могут потребоваться.

– Предложение доступных вариантов: на основе полученной информации сотрудник должен предложить клиенту доступные варианты номеров, уточнить их стоимость и условия проживания.

– Уточнение дополнительных пожеланий: важно узнать у клиента о его дополнительных пожеланиях, таких как предпочтения по расположению номера, виду из окна, наличию дополнительных услуг и т.д.

– Подтверждение бронирования: после выбора номера и уточнения всех деталей необходимо подтвердить бронирование, уточнить условия оплаты и предоставить информацию о процедуре регистрации по прибытии.

– Предоставление контактной информации: Сотрудник должен предоставить клиенту контактную информацию для связи в случае возникновения вопросов или изменений в планах.

Бронирование от стойки ресепшн:

– Приветствие и контакт с гостем: сотрудники ресепшн должны приветствовать гостя дружелюбно и профессионально, улыбаясь и устанавливая контакт с ним.

– Уточнение информации о бронировании: при получении запроса на бронирование номера сотрудники ресепшн должны внимательно выслушать гостя, уточнить даты проживания, количество гостей, предпочтения по типу номера и другие дополнительные услуги, которые могут потребоваться.

– Предложение доступных вариантов

– Уточнение дополнительных пожеланий

– Подтверждение бронирования

– Предоставление информации о гостинице: ресепшн должен предоставить гостю информацию о доступных услугах в гостинице, правилах и условиях проживания, а также ответить на все вопросы, которые могут возникнуть у гостя.

Бронирование при заселении гостя:

– Выдача ключа

– Сопровождение: гостя сопровождают к номеру, помогают с багажом.

– Обзор номера: сотрудник знакомит гостя с функционалом номера, объясняет работу систем кондиционирования, телевизора, телефона, освещения.

– Предложение дополнительных услуг: предлагается дополнительные услуги, например, уборка, заказ еды, бронирование столиков в ресторане.

Бронирование при выселении гостя:

– Возвращения ключа

– Проверка номера: сотрудник проверяет номер на наличие повреждений и проверяет счёт гостя.

– Оформление выписки и оплата: сотрудник оформляет выписку гостя из гостиницы и проводит оплату.

– Благодарность: сотрудник благодарит гостя за проживание и желает приятного путешествия.

В процессе проживания гостя:

– Ежедневная уборка

– Обслуживание гостей

– Предоставление информации о местных достопримечательностях, магазинах и т.д.

Во время экстраординарной ситуации:

– Быстрое реагирование

– Решение проблем и различных ситуаций

– Компенсация

При обслуживании номеров:

– Уборка номеров: ежедневно уборка номеров состоит из пылесоса, мытья полов, очистки сантехнических приборов, замены полотенца, заправки постели.

– Смена постельного белья: смена постельного белья осуществляется ежедневно или по запросу гостя.

– Пополнение принадлежностей: при необходимости уборка номеров включает в себя пополнение принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, туалетная бумага, чай, кофе, сахар).

Культура предприятия в гостиничном бизнесе включает в себя уникальные ценности, нормы и обычаи, которые формируют атмосферу и стиль работы в конкретной гостиничной организации. В контексте гостиничного бизнеса культура предприятия также охватывает специфические коммуникационные практики, стиль обслуживания гостей, подход к обуче-нию сотрудников, а также поддержку и развитие персонала.

Как написано на сейте гостиницы, ее миссия заключается в создании атмосферы домашнего уюта и при этом использование самых современных, технологичных и экологичных

решений, чтобы гости чувствовали себя в полной мере комфортно. Строгих правил по этикету и внешнему виду персонала нет. Администратор всегда тепло принимает гостей и вежливо с ними беседует, форма одежды официальная, в основном это белая блузка и черные строгие штаны, волосы же собраны в аккуратный пучок.

Все виды обслуживания гостей являются важным процесс в цикле предоставления гостиничной услуги. Высокий уровень обслуживания помогает привлекать и удерживать клиентов, создавать положительную репутацию, увеличивать доход и укреплять позиции на рынке. Инвестируя в качество обслуживания, отель инвестирует в свое будущее развитие [13,14].

2.3 Информационные технологии предприятия «MINA ARBAT»

Гостиница «MINA ARBAT» при работе на ресепшн использует программу TL: WebPMS.

В TL: WebPMS работает расширенный модуль обслуживания номеров. Он отличается более широкими возможностями –проще организовать регулярную уборку и назначить внеплановую, легче составить план обслуживания и следить за состоянием номеров.

1) Статистику номеров (приложение Г рисунок 6):

В верхней части страницы расположена статистика, при помощи которой вы оцените занятость и состояние номеров гостиницы.

2) Работа со списком номеров (приложение Г рисунок 7):

Ниже блока со статистикой расположен список с полной информацией о состоянии номеров гостиницы.

Для настройки отображения данных используются фильтры и кнопка «Вид» в верхней части списка. Состояние конкретного номера смотрится в столбцах «Виды обслуживания» и «Статус обслуживания» (приложение Г рисунок 8).

3) Назначение уборки номера:

Регулярные уборки номеров назначаются автоматически в полночь по времени гостиницы в соответствии с настройками справочника «Виды обслуживания». Чтобы назначить внеплановую уборку в ручном режиме, нужно нажать на кнопку «Назначить уборку» над списком номеров или в столбце «Действие».

В открывшемся окне выбрать номер, вид обслуживания, дату и исполнителя.

После уборки в номере выбрать «Уборка выполнена» в столбце «Действие».

Статус обслуживания изменится на «Убрано».

4) Проверка состояния номера:

Когда уборка выполнена, проверить состояние номера. Если результат устраивает – подтвердить проверку, если нет – отклонить.

При отклонении статус обслуживания номера изменится на «Грязно», а статус уборки на «Отклонено». При подтверждении статус обслуживания номера и уборки изменится на «Проверено».

5)Назначение ремонта номера:

Если номер требует ремонта, нажать на кнопку «Назначить ремонт» над списком номеров или в столбце «Действие».

В открывшемся окне выбрать номер комнаты, название работ, описание и даты.

Статус обслуживания изменится на «Ремонт».

6) Распечатка плана обслуживания номера:

Над списком номеров нажать на кнопку «План обслуживания». Выбрать исполнителя, дату и распечатать документ (приложение Г рисунок 9).

Также гостиница при работе использует Word и Excel для оформления различных документов.

Интерфейс программы TL: WebPMS довольно понятен и в нем было несложно разобраться при пристальном внимании администратора, а в таких программах как Word и Excel у нас уже есть навык работы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование сбыта (продаж) гостиничного продукта – является комплексом мер, направленных на рост покупательского спроса, а также на ускорение интенсификации процесса его реализации. Пред тем, как начинать стимулировать сбыт, нужно поставить сначала задачу по активизации процесса продаж услуг. По этой причине данный процесс может быть представлен в виде действий, акций и мер, ориентированных на появление мотивации потребителя к совершению сделки в ближайшее время [19].

Основная маркетинговая деятельность в гостинице «MINA HOTEL» является официальный сайт, на нем указана вся необходимая информация, документы и контактные данные.

Также у гостиницы есть социальные сети такие как «ВКонтакте» (https://vk.com/minahotel) и «(Запрещенная в России организация) Instagram» (https://www.instagram.com/minahotelvl/). Они помогают распространять информацию об отеле и заинтересовывать потенциальных гостей интересными и информативными постами, к сожалению, контент выкладывается туда примерно раз в месяц что не дает такой большой отдачи и новых клиентов.

К способам стимулирования продаж можно отнести программу лояльности. У гостей есть возможность копить ночи, повышая тем самым уровень лояльности и скидку:

Base – 10% – после авторизации на сайте (нужно зайти в личный кабинет повторно).

Silver – 15% – когда вы накопите 15 ночей.

Gold – 20 % – когда вы накопите 25 ночей.

Так мы можем наблюдать что реклама у отеля есть но ее не хватает. Я бы порекомендовала активней вести социальные сети, и выкладывать туда посты минимум 3 раза в неделю, также проводить больше акций и сообщать о них в интернете.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность – это неотъемлемая часть гостеприимства. Гости хотят чувствовать себя в безопасности и быть уверенными, что отель заботится о их благополучии. Поэтому, среди первых вопросов, на которые отель обязан ответить, когда приветствует гостей, должен быть вопрос о безопасности. Гостиница должна обеспечивать безопасность не только для гостей, но и для своих сотрудников, чтобы все чувствовали себя защищенными. Большие гостиницы, как правило, создают собственную службу безопасности, включая соответствующих специалистов в штат сотрудников. Небольшие предприятия обычно предоставляют право управления безопасностью охранным агентствам [20].

В гостинице «MINA HOTEL» предпринимаются следующие меры безопасности:

1) Экстренная кнопка вызова полиции. Эта кнопка также находится на стойке регистрации и нажимается в случае опасности.

2) Средства видеонаблюдения. Одна из главной защиты в гостинице является камеры видео наблюдения, помогающие дистанционно следить за отелем и быстро реагировать в случае какой– либо видимой опасности.

3)Электронные замки на входной двери. На стойке регистрации есть кнопка открытия и закрытия входной двери в гостиницу, так в случае опасности можно дистанционно запереть вход.

В гостинице «MINA HOTEL» есть распорядительный документ, в котором указаны следующие противопожарные требования:

– определены и оборудованы места для курения;

– установлен порядок уборки горючих отходов и пыли;

– определен порядок обесточивания электрооборудования в случае пожара и по окончании рабочего дня;

Регламентированы:

– порядок проведения временных огневых и других пожароопасных работ; порядок осмотра и закрытия помещений после окончания работы; действия работников при обнаружении пожара;

– определен порядок и сроки прохождения противопожарного инструктажа и занятий по пожарно – техническому минимуму, а также назначены ответственные за их проведение.

Гостиница «MINA» уделяет большое внимание безопасности как своих гостей, так и сотрудников. Отель страивает регулярные проверки и учения, что поможет предотвратить чрезвычайные ситуации или быстро и грамотно на них среагировать [21].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

Является частью профессионального стандарта в сфере гостиничного бизнеса. Этот стандарт определяет ключевые обязанности и навыки, необходимые для успешной работы в сфере приема и размещения гостей в гостиничном бизнесе, поскольку качество обслуживания и уровень комфорта для гостей оказывают прямое влияние на репутацию и прибыльность отеля.

Основные аспекты данного стандарта включают в себя:

– организация приема гостей: этот стандарт включает в себя понимание процесса приема гостей, включая регистрацию, предоставление информации о гостинице, услугах и правилах проживания.

– клиентоориентированность: важной частью стандарта является умение общаться с гостями, выявлять их потребности и предлагать соответствующие услуги для обеспечения комфортного пребывания.

– управление жалобами и претензиями: важной частью стандарта является умение эффективно управлять жалобами и претензиями гостей, обеспечивая высокий уровень обслуживания.

Этот стандарт направлен на обеспечение высокого качества обслуживания гостей, создание комфортной атмосферы пребывания и удовлетворение потребностей клиентов в гостиничной сфере [24].

ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

Этот стандарт направлен на обеспечение эффективной эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия, обеспечивая высокое качество обслуживания гостей и создавая условия для комфортного пребывания [25].

– Управление номерным фондом: этот стандарт охватывает планирование и управление номерным фондом гостиничного предприятия, включая контроль за доступностью номеров, управление категориями номеров и контроль за заполненностью.

– Обеспечение качества обслуживания: стандарт включает в себя разработку стандартов обслуживания номеров, обучение персонала по обслуживанию номерного фонда, а также контроль за соблюдением стандартов качества.

– Техническое обслуживание: эксплуатация номерного фонда также включает в себя техническое обслуживание номеров, контроль за исправностью оборудования (кондиционеры, сантехника, мебель и т.д.) и оперативное устранение неисправностей.

– Управление запасами и инвентарем: этот стандарт предусматривает управление запасами и инвентарем для номерного фонда, включая контроль за поставками постельного белья, полотенец, гигиенических принадлежностей и других необходимых материалов.

– Эффективное использование ресурсов: характеристика стандарта также включает оптимизацию использования ресурсов (номеров, персонала, времени) для максимизации загрузки и прибыли гостиничного предприятия.

– Соблюдение стандартов безопасности и гигиены: стандарт также охватывает соблюдение стандартов безопасности и гигиены в номерном фонде, чтобы обеспечить комфортное и безопасное проживание для гостей.

ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Стандарт направлен на эффективное организовывание и осуществление процесса бронирования и продажи гостиничных услуг для обеспечения удобства гостей, оптимизации доходов и повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия [25].

– Системы бронирования: данный стандарт включает в себя управление системами бронирования, как онлайн, так и офлайн, для обеспечения доступности информации о номерах и услугах гостиницы, а также для удобства гостей при выборе и бронировании номеров.

– Управление ценами и тарифами: стандарт предусматривает разработку и управление ценами на гостиничные услуги, включая тарификацию номеров в зависимости от сезона, спроса, длительности проживания и других факторов.

– Продажа дополнительных услуг: характеристика стандарта также включает в себя продажу дополнительных услуг гостиницы, таких как завтраки, трансферы, экскурсии и другие услуги, для увеличения доходности и удовлетворения потребностей гостей.

– Управление инвентарем: этот стандарт предусматривает управление инвентарем гостиничных услуг, чтобы обеспечить актуальность информации о доступности номеров и услуг, избежать двойных бронирований и оптимизировать загрузку гостиничного предприятия.

– Обработка бронирований: стандарт также охватывает процесс обработки бронирований, включая подтверждение брони, выставление счетов, управление предоплатами и отменами бронирований в соответствии с политикой гостиницы.

– Клиентский сервис: этот стандарт также включает в себя обеспечение качественного клиентского сервиса при бронировании и продаже гостиничных услуг, чтобы обеспечить удовлетворенность клиентов и повысить лояльность к гостинице.

ПК 2.4 Выполнять санитарно – эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

Этот стандарт является неотъемлемой частью управления гостиничным предприятием, направленной на обеспечение безопасности и здоровья гостей. Этот стандарт помогает создать комфортные и безопасные условия проживания для всех посетителей гостиницы [25].

– Соблюдение санитарных норм: стандарт 2.4 предусматривает соблюдение всех санитарных норм и правил, установленных компетентными органами, чтобы гарантировать безопасность и гигиену гостиничного предприятия. Это включает в себя регулярную уборку помещений, обеспечение чистоты постельного белья, полотенец и других предметов, контроль качества питьевой воды, а также санитарные требования к пищевому обслуживанию.

– Борьба с инфекционными заболеваниями: стандарт направлен на предотвращение распространения инфекционных заболеваний среди гостей и персонала гостиничного предприятия. Это включает меры по профилактике и контролю инфекций, такие как регулярная дезинфекция помещений, использование антисептических средств, обучение персонала правилам личной гигиены и т.д.

– Безопасность пищевых продуктов: стандарт также включает требования к безопасности пищевых продуктов, предлагаемых в гостиничном предприятии. Это включает правильное хранение, приготовление и обработку пищевых продуктов, соблюдение сроков годности, контроль качества и т.д. Гостиница должна следить за тем, чтобы пищевые продукты не становились источником пищевых отравлений или других заболеваний.

– Обучение персонала: для выполнения санитарно-эпидемиологических требований гостиничного предприятия необходимо обучение персонала. Стандарт предусматривает проведение обучения по правилам санитарии, гигиены и профилактике инфекций для персонала гостиницы, чтобы они могли эффективно выполнять свои обязанности и обеспечивать безопасность гостей.

– Контроль качества: характеристика стандарта также включает контроль качества выполнения санитарно-эпидемиологических требований. Гостиница должна регулярно проверять соответствие своей деятельности нормам и стандартам санитарии и эпидемиологии, проводить аудиты и контрольные проверки для поддержания высокого уровня безопасности и гигиены.

ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно–технических служб гостиничного комплекса

Стандарт играет важную роль в обеспечении надлежащего функционирования инженерных систем и поддержании безопасности в гостиничном предприятии. Он помогает создать комфортные условия проживания для гостей и обеспечить бесперебойную работу всех инженерных систем [25].

– Организация работы служб: стандарт 2.5 предусматривает организацию работы инженерно-технических служб гостиничного комплекса. Это включает планирование и распределение задач между сотрудниками, определение ответственности и обязанностей каждого члена команды, а также координацию работы между различными службами для обеспечения согласованного и эффективного функционирования.

– Обслуживание инженерных систем: стандарт направлен на обеспечение надлежащего обслуживания инженерных систем в гостиничном комплексе. Это включает системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха, электроснабжение, водоснабжение, канализацию, лифты, системы безопасности и прочие инженерные системы. Координация деятельности сотрудников инженерно-технических служб позволяет обеспечить непрерывное функционирование этих систем и быстрое реагирование на возможные сбои или поломки.

– Планирование и контроль ремонтных работ: стандарт также предусматривает планирование и контроль ремонтных работ в гостиничном комплексе. Это включает плановые профилактические работы, текущий ремонт и ремонт в случае аварийных ситуаций. Координирование деятельности сотрудников инженерно-технических служб позволяет эффективно планировать и контролировать ремонтные работы, минимизировать простои и обеспечить безопасность гостей.

– Соблюдение норм и стандартов: характеристика стандарта также включает соблюдение норм и стандартов в области инженерно-технической деятельности. Гостиничный комплекс должен соответствовать требованиям пожарной безопасности, санитарным нормам, экологическим стандартам и другим нормативным актам, связанным с инженерными системами. Координация деятельности сотрудников инженерно-технических служб помогает обеспечить соблюдение этих норм и стандартов.

– Обучение и развитие персонала: для эффективной координации деятельности сотрудников инженерно-технических служб необходимо обучение и развитие персонала. Стандарт предусматривает проведение обучения по техническим аспектам работы, ознакомление с новыми технологиями и методами, а также повышение квалификации персонала. Это позволяет сотрудникам быть компетентными в своей работе и эффективно выполнять свои обязанности.

ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно – технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц

Помогает создать надежную инфраструктуру для гостей и обеспечить бесперебойную работу всех инженерных систем, что в конечном итоге способствует удовлетворению потребностей клиентов и повышению репутации гостиницы [25].

– Управление инженерным оборудованием и системами: стандарт 2.6 предусматривает организацию работы по управлению инженерным оборудованием и системами жизнеобеспечения в гостиничном комплексе. Это включает планирование, контроль и обеспечение непрерывной работы систем отопления, вентиляции, кондиционирования воздуха, электроснабжения, водоснабжения, канализации, лифтов, систем безопасности и других инженерных систем.

– Обеспечение безопасности и комфорта гостей: стандарт направлен на обеспечение безопасности и комфорта гостей путем поддержания надлежащего функционирования инженерно-технического оборудования. Это включает регулярное техническое обслуживание, оперативное реагирование на возможные сбои и аварийные ситуации, а также поддержание оптимальных условий в помещениях для проживания гостей.

– Планирование и проведение профилактических работ: стандарт также предусматривает планирование и проведение профилактических работ по техническому обслуживанию инженерного оборудования. Это позволяет предотвращать возможные поломки и сбои, обеспечивая бесперебойную работу систем жизнеобеспечения.

– Контроль за ресурсосбережением: характеристика стандарта включает контроль за ресурсосбережением при эксплуатации инженерно-технического оборудования. Это включает меры по энергосбережению, оптимизации расхода воды, использованию эффективных технологий для снижения нагрузки на окружающую среду.

– Обучение и развитие персонала: для успешной реализации стандарта необходимо обучение и развитие персонала, ответственного за управление инженерно-техническим оборудованием. Это включает повышение квалификации персонала, ознакомление с новыми технологиями и методами эксплуатации, а также обучение по вопросам безопасности.

ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Основными функциями отдела приема и размещения являются регистрация приезжающих гостей, распределение номеров, поселение и выписка клиентов, оказание им многочисленных дополнительных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей:

– Приветствовать гостей дружелюбно и профессионально при их прибытии.

– Осуществлять регистрацию гостей, заполнять необходимые документы и предоставлять информацию о правилах проживания.

– Предоставлять гостям информацию о доступных номерах, ценах, услугах и акциях гостиничного комплекса.

– Помогать гостям с выбором подходящего номера и дополнительных услуг.

– Обеспечивать комфортное размещение гостей в номерах, учитывая их предпочтения и пожелания.

– Решать возникающие проблемы и жалобы гостей, обеспечивая высокий уровень обслуживания.

– Соблюдать конфиденциальность информации о гостях и их проживании.

– Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

– координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Прием заявок может осуществляться в устной форме, по телефону, по телеграфу, по телексу, по почте, по электронной системе бронирования.

Необходимые качества сотрудника, занимающего эту должность:

– Коммуникабельность и умение налаживать контакт с разными типами людей.

– Ответственность и внимательность к деталям при регистрации гостей.

– Умение быстро реагировать на изменения в планах и запросы гостей.

– Терпеливость и способность работать в стрессовых ситуациях.

– Знание основ гостиничного дела и умение оказывать качественное обслуживание.

– Организованность и умение эффективно управлять рабочим временем.

Человек, занимающий должность "ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения", играет важную роль в создании приятной атмосферы для гостей и обеспечении высокого уровня сервиса в гостинице.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

Должность "ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей" включает в себя ряд ключевых обязанностей и требуемых качеств.

Обязанности портье:

– Принимать заказы от гостей на различные услуги, например, питание, напитки, дополнительные услуги в гостиничном комплексе.

– Организовывать учет заказов и обеспечивать их правильную реализацию.

– Следить за соблюдением стандартов обслуживания и качества предоставляемых услуг.

– Взаимодействовать с другими отделами гостиничного комплекса для координации выполнения заказов.

– Решать возможные проблемы или жалобы гостей, связанные с заказами.

– Вести учет заказов и подготавливать соответствующие отчеты для руководства.

Необходимые качества сотрудника, занимающего эту должность:

– Организационные навыки для эффективного учета и выполнения заказов.

– Внимательность к деталям для предотвращения ошибок в оформлении заказов.

– Коммуникабельность и умение эффективно взаимодействовать с гостями и коллегами.

– Гибкость и способность быстро адаптироваться к изменяющимся обстоятельствам.

– Знание продукции и услуг, предлагаемых гостиничным комплексом, для консультирования гостей.

– Умение работать в команде и соблюдать рабочие процессы.

Сотрудник, занимающий должность "ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей", играет важную роль в обеспечении комфортного пребывания гостей и удовлетворении их потребностей через организацию точного учета и исполнения заказов.
(Характеристика ПК в приложении Д, рисунок 10)

6 Индивидуальное задание

Проведение приема и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования

Это очень важный этап в работе гостиницы так как впечатление от первых секунд пребывания в номере не менее важно чем от вида персонала и стойки ресепшн. Плохо протертые от пыли полки или отсутствие второго комплекта тапочек, может сильно подпортить первое впечатление о гостинице, поэтому качественная уборка в номерах является одной из самых главных задач гостиницы.

Моя цель:

– Наладить взаимоотношения с персоналом.

– Осуществление контроля качества уборки, проводимой службой хаускипинг.

– Выявление недостатков уборки и устранение.

– Контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Объекты контроля:

Контроль осуществляется над номерами (эконом, стандарт, семейный) и местами общего пользования, таких как санузел, комната отдыха.

Подготовка к проверке:

Нам понадобится ряд вещей и данных, прежде чем начать проверку номеров и мест общего пользования.

– Лист с номерами требуемых к проверке комнат

– Документ, определяющий требования к чистоте и гигиене в номерах

– Журнал контроля качества уборки

– Телефон (камера телефона)

Мои основные задачи и этапы проверки:

– Контроль качества уборки: проверка соответствия уборки номеров и общественных помещений установленным стандартам чистоты и гигиены.

– Проверка санитарного состояния номеров: проверка наличия и чистоты постельного белья, полотенец, ванной комнаты, мебели, полов, стен и окон.

– Проверка санитарного состояния санузлов и комнат отдыха

– Проверка соблюдения правил приема гостевых номеров: проверка наличия необходимых принадлежностей (мыло, шампунь, полотенца, халаты, тапочки), правильной установки мебели и наличия информационных материалов.

– Оформление документации: ведение журнала контроля качества уборки, занесение информации о выявленных недостатках и принятых мерах.

– Информирование руководства: предоставление информации руководству о выявленных проблемах и предложения по их решению.

Порядок выполнения:

– Выписывание номеров

– Сверка с администратором номеров в которых была проведена уборка, но номер еще не проверили.

– Сбор обычных ключей и ключ– карт от нужных мне номеров, а также служебной комнаты

– Проход по номерам по списку и их проверка

– В случае замеченных загрязнений или еще каких– то отклонений от нормы – фотографирование недостатка и запись о нем в тетради

– Если загрязнение не серьезное, то сама его убираю, если для уборки понадобятся дополнительные средства, то вызываю сотрудницу службы хаускипинг и указываю ей на недочеты в уборке

– Не записываю номер в проверенные пока не убеждаюсь о исправлении недочета

– Иногда в номере не хватает гигиенических принадлежностей, полотенец или пакетиков чая, в таком случае я иду в подсобное помещение и беру оттуда недостающие предметы, после чего выкладываю их в номере

– Проверяю используют ли горничные все нужные средства и технику для уборки

– После завершения проверки всех номеров отдаю лист с пометками главному администратору и отправляю ему фотографии

Пример записей из журнала контроля качества уборки:

Номер 117.

– Плохо протертое зеркало в ванной комнате (видны разводы)

– Отсутствует второй набор зубных щеток

– Загрязнен слив в душевой

Принятые меры

Вызов уборщицы, объяснение недочетов и наблюдение за их устранением.

Запись о том, кто именно убирал данный номер.

Заключение:

Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования – важный этап в системе контроля качества оказываемых гостиницей услуг. От того, насколько эффективно организован данный процесс, зависит уровень комфорта и безопасности гостей, а значит – имидж и престиж гостиницы.

Заключение

В процессе прохождения практики по профилю специальности ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портье» в рамках программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело» были достигнуты следующие цели: научиться использовать знания и навыки, полученные в процессе обучения на практике, а также приобрести новые, отработка практических умений, профессиональных компетенций.

Были решены следующие задачи:

– отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

– выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;

– проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

– оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

– работа с просьбами и жалобами гостей;

– оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др;

– приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.;

– умение пользоваться различной техникой (кодер карт, сканер, принтер, компьютер и т.д.);

– отработка взаимодействия с персоналом и клиентами;

– контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

– осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;

– оформление отчёта практики.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет– ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «АЗИАНА ПЛЮС».

Мне было очень интересно проходить учебную практики в гостинице "Мина Арбат", входящей в состав ООО "АЗИАНА ПЛЮС" во Владивостоке. Я получила массу новой полезной информации о моей специальности, а также применяла свои теоретические знания, полученные в ВВГУ на практике.

Я пробовала себя в разных ситуациях и задачах, таких как прием и размещение гостей, управление номерами, оказание дополнительных услуг, контроль качества уборки. В процессе

работы я освоила основные стандарты обслуживания, правила приема и размещения гостей, изучила методики контроля качества уборки и познакомилась с особенностями использования программных продуктов для ведения гостиничного бизнеса.

В процессе работы и обслуживания гостей я столкнулась с плохой оповещенностью об услугах, акциях и нашем отеле в целом, это указывает на плохую работу маркетинговой службы. Отелю стоит больше развивать себя в этом направлении.

Работа с бронированием всегда актуальна, а организация эффективного учета и реализации заказов гостей в гостинице имеет решающее значение для обеспечения высокого уровня обслуживания и удовлетворенности гостей. Автоматизация процесса учета и внедрение системы контроля качества позволяют повысить точность и своевременность выполнения заказов. Это, в свою очередь, ведет к увеличению доходов гостиницы и улучшению ее репутации.

Благодаря прохождению этой практики я усовершенствовала коммуникативные навыки, научилась эффективно взаимодействовать с гостями, решать конфликтные ситуации и работать в команде. Весь этот полученный опыт поможет мне изучать мою специальность с еще большим интересом.

Список использованных источников

1 Официальный сайт гостиницы «MINA» [сайт]. URL – https://minahotel.ru/ru/about (дата обращения 08.06.2024)

2 Введение (актуальные тенденции) [сайт]. URL – https://welcometimes.ru/opinions/glavnye– trendy– gostepriimstva– v– 2024– godu (дата обращения 08.06.2024)

3 индустрия гостеприимства это [сайт]. URL – https://translated.turbopages.org/proxy_u/en– ru.ru.2d33c5e0– 666f165b– 9ee10b8d– 747 (дата обращения 08.06.2024)

4 Что такое гостиница [сайт]. URL – https://www.palladaran.ru/stati/chto– takoe– otel/ (дата обращения 08.06.2024)

5 Предприятие это [сайт]. URL – https://www.banki.ru/wikibank/predpriyatie/

6 Учредительные документы [сайт]. URL https://companies.rbc.ru/id/1042502964459 (дата обращения 08.06.2024)

7 Учредительные документы [сайт]. URL https://www.pmc– dv.ru/contacts (дата обращения 08.06.2024)

8 Учредительные документы [сайт]. URL https://www.pmc– dv.ru/images/files/.pdf (дата обращения 09.06.2024)

9 Организационная структура это [сайт]. URL – https://vuzlit.com/773410/organizatsionnye_struktury_upravleniya_gostinichnym_predpriyatiem (дата обращения 08.06.2024)

10 Линейная структура это [сайт]. URL – https://www.moedelo.org/club/upravlencheskiy– uchet/organizacionnye– struktury– predpriyatiya (дата обращения 09.06.2024)

11 Функциональные обязанности службы обслуживания номерного фонда [сайт]. URL – https://www.zinref.ru/000_uchebniki/02800_logika/011_lekcii_raznie_60/2244.htm# (дата обращения 09.06.2024)

12 Функциональные обязанности службы приема и размещения [сайт]. URL – https://solncesvet.ru/opublikovannyie-materialyi/organizaciya-deyatelnosti-slujby-priema-.837950/ (дата обращения 09.06.2024)

13 Функциональные обязанности финансовой службы [сайт]. URL – https://ebooks.grsu.by/finansi_org/3-funktsii-i-zadachi-finansovoj-sluzhby-v-sisteme-upravlenii-predpriyatiem.htm (дата обращения 09.06.2024)

14 Функциональные обязанности инженерно–технической службы [сайт]. URL – https://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/spravochniki-i-klassifikatory-i- (дата обращения 09.06.2024)

15 Функциональные обязанности службы безопасности [сайт]. URL – https://kholmsk-obr.ru/pravo/rol-i-obyazannosti-sluzhby-bezopasnosti (дата обращения 09.06.2024)

16 Функциональные обязанности коммерческого отдела [сайт]. URL – https://blog.oy-li.ru/kommercheskij-otdel/ (дата обращения 09.06.2024)

17 Функциональные обязанности отдела SMM и маркетинга [сайт]. URL – https://resize-web.ru/blog/professiya/dolz (дата обращения 09.06.2024)

18 Преимущества и недостатки линейной структуры [сайт]. URL – https://spravoch-nick.ru/menedzhment/proektirovanie_organizacii/lineynaya_i_divizionalnaya_organi-zacionnye_struktury/ (дата обращения 09.06.2024)

19 Управляющий отелем это [сайт]. URL – https://учисьучись.рф/applicants/profes-sions/sfera– servisa– i– obsluzhivaniya/467/ (дата обращения 09.06.2024)

20 Функции службы безопасности на гостиничном предприятии [сайт]. URL – https://studwood.net/599881/menedzhment/funktsii_sluzhby_bezopasnosti_gostinichnom_predpri-yatii (дата обращения 09.06.2024)

21 Тема 2 качество обслуживания [сайт]. URL – https://checkoffice.ru/blog/poleznye (дата обращения 09.06.2024)

22 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприя-тия [сайт]. URL https://www.kp.ru/guide/obsluzhivanie– v– gostinitsakh.html (дата обращения 09.06.2024)

23 Особенности трех звездной гостиницы [сайт]. URL – https://travel.yandex.ru/jour-nal/hotel-star-ratings-meaning/ (дата обращения 09.06.2024)

24 Интерфейс программы [сайт]. URL – https://www.travelline.ru (дата обращения 09.06.2024)

25 Описание ПК Методическое пособие "Гостеприимство"/ Под ред. Сидоров П.И., 2017. – 200 с. (дата обращения 09.06.2024)

Приложение А

Вход в отель «MINA ARBAT»

Рисунок А.1 – Вход в отель «MINA ARBAT» по адресу улица Адмирала Фокина, 8Б

Приложение Б

Расположение отеля на карте

Рисунок А.2 – Расположение «MINA ARBAT» на Яндекс карте

Приложение В

Виды номеров в гостинице «MINA ARBAT»

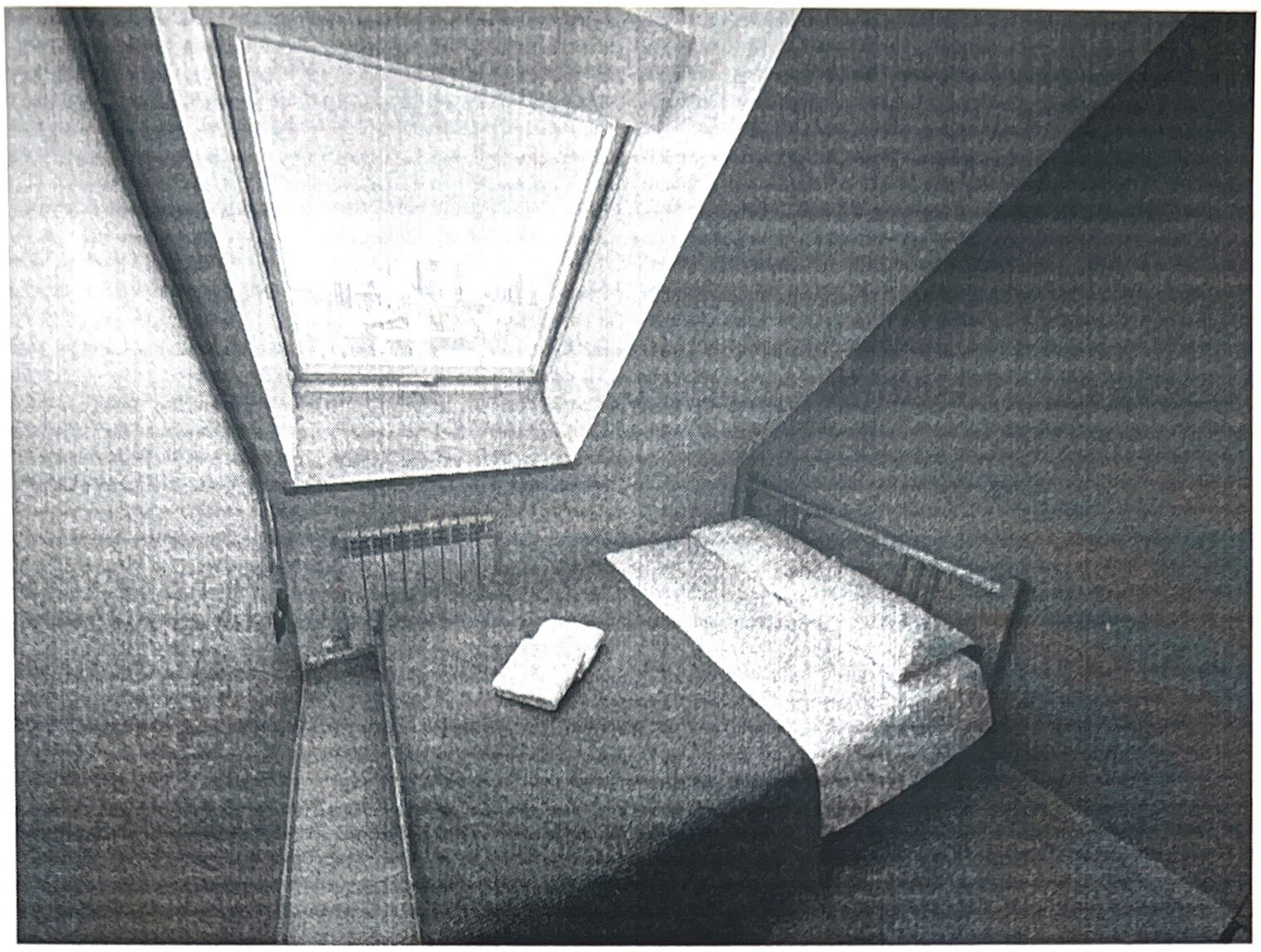

Рисунок А.3 – Вид номера категории Эконом, гостиница «MINA ARBAT»

Рисунок А.4 – Вид номера категории Стандарт, гостиница «MINA ARBAT»

Рисунок А.5 – Вид номера категории Стандарт плюс/Семейный, гостиница «MINA ARBAT»

Приложение Г

Интерфейс программы

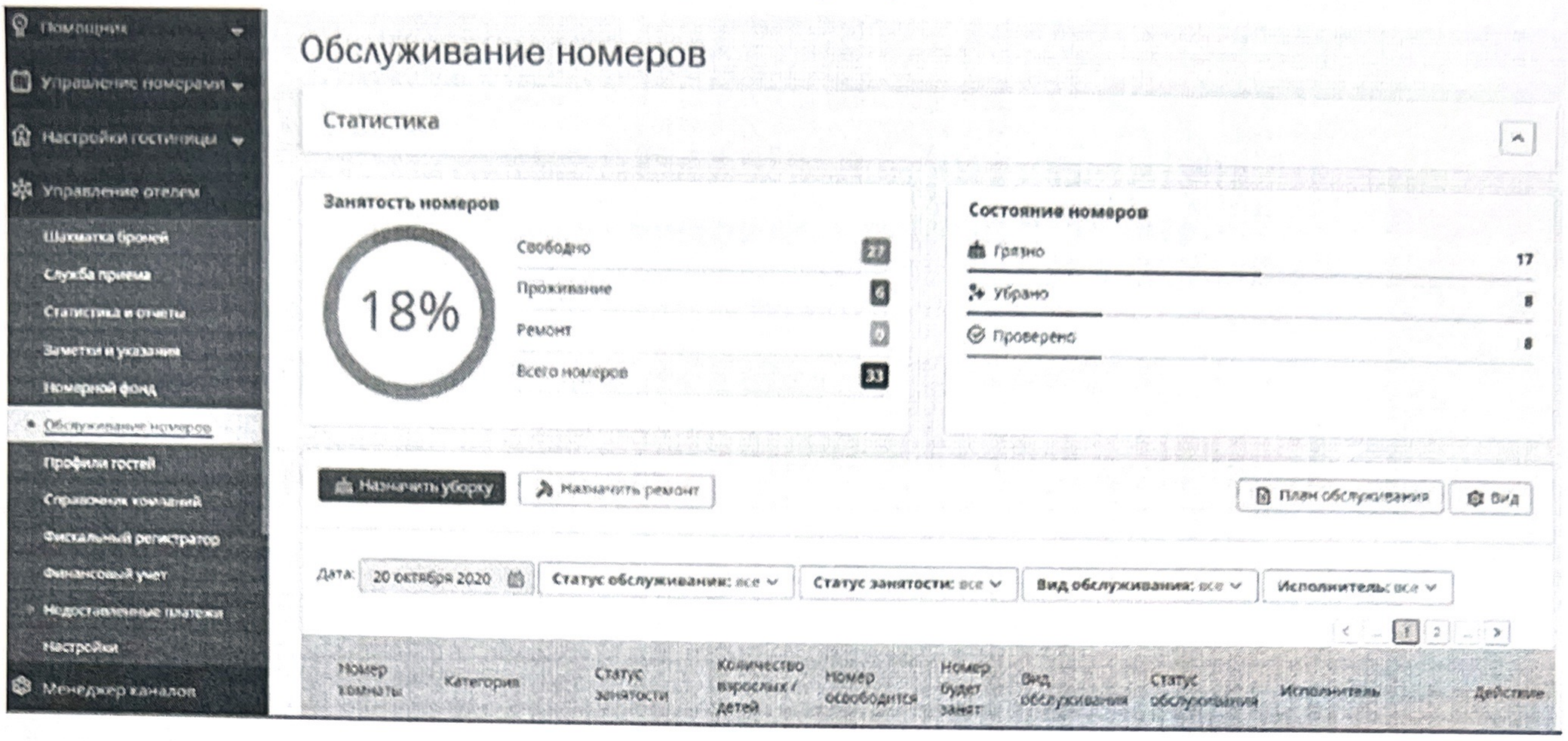

Рисунок А.6 – Статистика номеров в программе TL: WebPMS

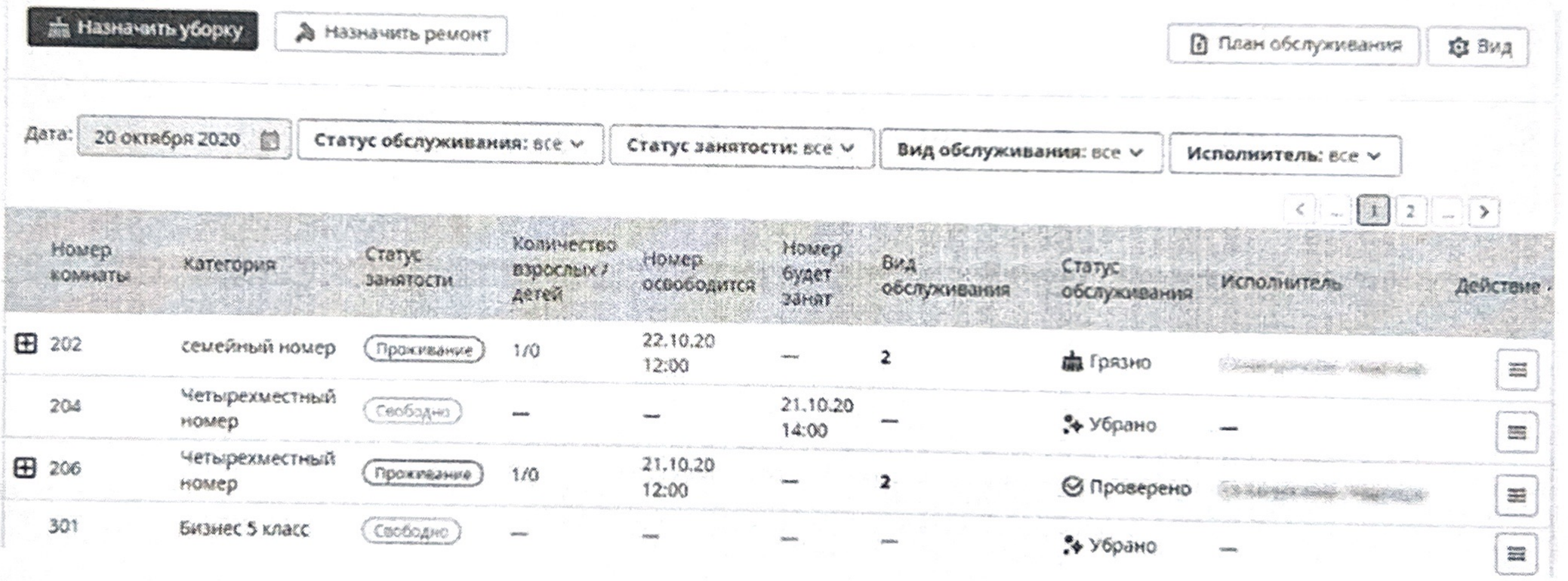

Рисунок А.7 – Работа со списком номеров в программе TL: WebPMS

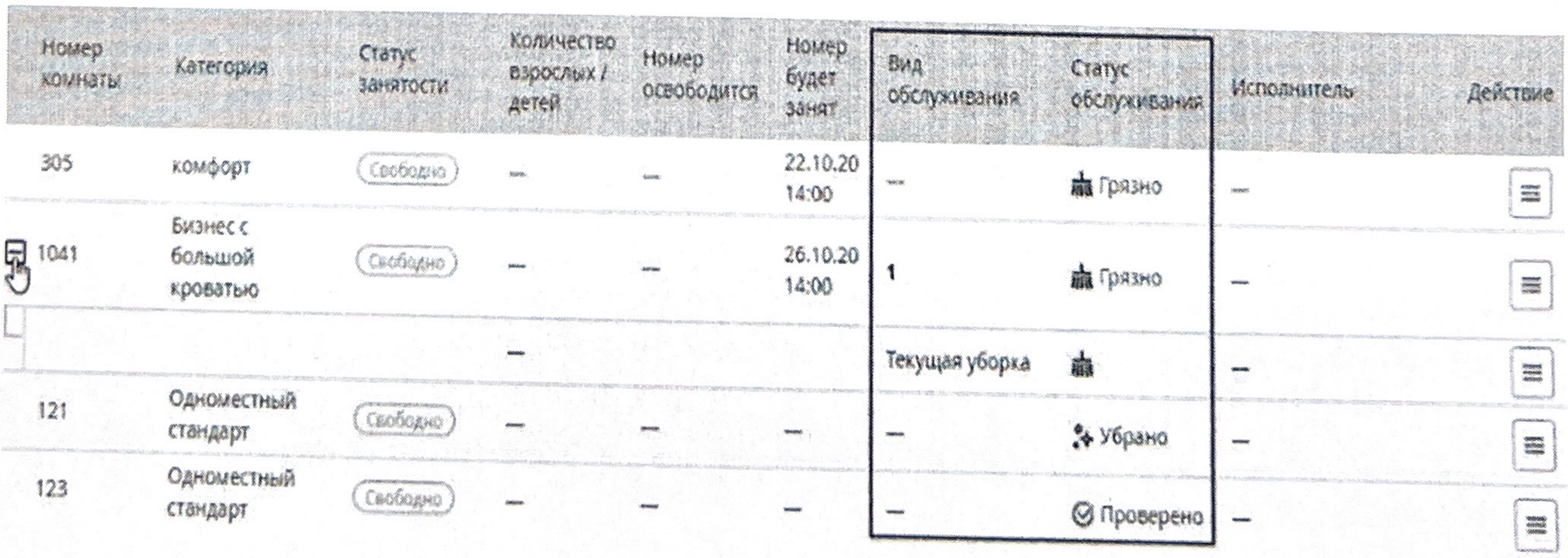

Рисунок А.8 – Состояние конкретного номера в программе TL: WebPMS

Исполнитель все

Дата 21 октября 2020

get-room-service-plan-document 1 / 3

План обслуживания по виду работ на 21.10.2020

Вид работ: Текущая уборка

Суммарное количество номеров	6	Суммарное количество гостей	4 взр / 0 дет

Номер комнаты	Категория номера	Статус занятости	Исполнитель	Состав Взр / Дет	Будет освобожден	Будет занят
111	Бизнес 5 класс	Занят 2/2		1 / 0	21.10.2020 12:00	21.10.2020 14:00
206	Четырехместный номер	Занят 2/2		1 / 0	21.10.2020 12:00	
307	Бизнес с большой кроватью	Свободен		0 / 0		21.10.2020 14:00
202	семейный номер	Занят 6/7	[illegible]	1 / 0	22.10.2020 12:00	
1	Бизнес с большой кроватью	Свободен	[illegible]	0 / 0		21.10.2020 14:00
200	семейный номер	Занят 2/3	[illegible]	1 / 0	22.10.2020 12:00	

Работы принял _____

Вид работ: Внеплановая уборка

Суммарное количество номеров	4	Суммарное количество гостей	2 взр / 0 дет

Рисунок А.9 – Распечатка плана обслуживания номера в программе TL: WebPMS

Приложение Д

Характеристика видов работ ПК

Характеристика	Пример
ПК 2.1 1) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями в гостинице включает в себя обучение использованию специализированных программного обеспечения, таких как системы управления бронированием номеров, учета услуг, управления ресурсами и других инструментов, необходимых для эффективного функционирования гостиничного бизнеса. Эти виды работ включают в себя знакомство с различными профессиональными программами, используемыми в гостиничном бизнесе, такими как программы управления бронированием и учета услуг. Это также включает настройку и оптимизацию модулей этих программ для эффективного управления гостиничной деятельностью.
2) Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице предполагает обучение персонала взаимодействовать с гостями, предоставлять информацию о предлагаемых услугах, удобствах и развлечениях, а также о правилах безопасности и процедурах эвакуации. Это включает подготовку персонала к профессиональному общению с гостями для предоставления достоверной и полной информации
ПК 2.2 1) Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности представляет собой процесс фиксации случаев потери или повреждения различных предметов, находящихся в собственности гостиницы. Это важная процедура для учета и контроля имущества, а также для определения ответственности за утерю или повреждение. При составлении таких актов указывается детальное описание утерянного или поврежденного объекта, дата и обстоятельства происшествия, а также подписи ответственных лиц, свидетелей и гостей, если необходимо. Это позволяет провести дальнейшие расследования и принять меры по возмещению ущерба.

2) Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря и оборудования включает в себя наблюдение за правильным и эффективным использованием указанных ресурсов в гостиничном бизнесе. Это важно для обеспечения высокого качества уборки помещений, поддержания чистоты и порядка, а также продления срока службы оборудования. Контроль включает в себя проверку соответствия использования средств и оборудования стандартам безопасности и качества, а также обучение персонала правильным методам ухода за помещениями и оборудованием.
ПК 2.3 1) Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей представляет собой процесс расчета стоимости предоставляемых услуг, который включает в себя учет всех затрат, необходимых для предоставления этих услуг. Это важная составляющая работы гостиницы, поскольку точное определение стоимости помогает установить конкурентоспособные цены, учитывая как затраты на обслуживание гостей, так и желаемую прибыльность предприятия. Калькуляция стоимости также позволяет адекватно оценить рыночную ситуацию и потребности клиентов, чтобы предложить им оптимальные условия проживания.
2) Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями включает в себя умение правильно и эффективно оформлять документы, регламентирующие отношения между гостиницей и ее клиентами или партнерами. Это важный аспект работы персонала гостиничного бизнеса, поскольку четко составленные договоры помогают избежать недоразумений и конфликтов, защищают интересы сторон и создают основу для успешного взаимодействия. Заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями требует понимания правовых норм, учета специфики услуг гостиничного бизнеса и умения учитывать интересы всех сторон при составлении документов

ПК 2.4 1) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования является важным этапом в работе гостиничного предприятия. Этот процесс включает в себя проверку чистоты, порядка и общего состояния помещений с целью удостовериться, что они соответствуют установленным стандартам качества обслуживания. При проведении приемки уборки осуществляется проверка наличия необходимых принадлежностей, чистоты мебели, сантехники, постельного белья, а также общего визуального впечатления от помещения. Оценка качества уборки позволяет удостовериться, что номера и общественные помещения готовы для приема гостей и соответствуют стандартам качества обслуживания.
2) Проведение контроля готовности номеров к заселению	Проведение контроля готовности номеров к заселению включает в себя проверку всех аспектов, необходимых для комфортного проживания гостей. Это включает проверку состояния мебели, техники, сантехники, наличие необходимых принадлежностей, чистоту помещения, а также работоспособность всех систем и удобств. Контроль готовности номеров к заселению помогает убедиться, что все условия для комфортного проживания гостей выполнены, что способствует созданию положительного опыта пребывания и повышению уровня сервиса
ПК 2.5 1) Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	При возникновении утери или повреждения гостиничной собственности необходимо составить акт, в котором фиксируются все детали произошедшего инцидента. В акте указывается описание утерянного или поврежденного предмета, обстоятельства случившегося, дата и время инцидента, а также лица, ответственные за утерю или повреждение. Этот процесс помогает установить причины произошедшего и определить ответственность за ущерб.
2)Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества включает в себя оценку выполненных услуг или работ в гостиничном предприятии с целью проверки их соответствия установленным стандартам. Это может включать проверку чистоты номеров, качества обслуживания гостей, состояния общественных зон и других аспектов работы гостиницы. Заполнение соответствующих документов позволяет контролировать качество предоставляемых услуг, выявлять возможные недочеты и принимать меры по их устранению для повышения уровня сервиса

ПК 2.6 1) Работа с просьбами и жалобами гостей	Работа с просьбами и жалобами гостей в гостинице представляет собой процесс взаимодействия с посетителями, направленный на удовлетворение их потребностей и решение возникших проблем. Это включает в себя вежливое общение с гостями, выявление их потребностей, оперативное реагирование на просьбы, а также эффективное разрешение жалоб. Работа с просьбами и жалобами требует внимания к деталям, умения слушать и эмпатии, чтобы создать положительный опыт пребывания для гостей.
2) Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий в гостинице направлено на подготовку и повышение профессионального уровня сотрудников. Это включает в себя обучение стандартам обслуживания, правилам безопасности, процедурам приема и размещения гостей, работе с программным обеспечением, а также развитие навыков коммуникации и управления конфликтными ситуациями. Целью является обеспечение высокого уровня сервиса, безопасности и комфорта для гостей, а также повышение профессионализма персонала
ПК 3.1 1) Выполнение обязанностей ночного портье	Выполнение обязанностей ночного портье в гостинице включает в себя ответственность за обеспечение безопасности и комфорта гостей в ночное время. Ночной портье отвечает за прием и размещение гостей, обработку заявок на услуги, контроль за входом и выходом посетителей, а также решение возможных проблем или чрезвычайных ситуаций, которые могут возникнуть в ночное время. Он также может заниматься обслуживанием мини-баров, обеспечением необходимых предметов для гостей и выполнением других задач, направленных на обеспечение комфортного пребывания клиентов.
2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями включает в себя умение корректно и оперативно проводить финансовые операции с посетителями гостиницы. Это включает в себя правильное выставление счетов за проживание, услуги и дополнительные расходы, работу с платежными системами, учет наличных и безналичных платежей, а также умение разрешать возможные расхождения или спорные ситуации при оплате. Кроме того, навыки начисления и расчетов также включают в себя обработку данных о финансовых транзакциях, ведение отчетности и соблюдение финансовых процедур

ПК 3.2 1) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и другим услугам в гостинице является важной частью работы персонала. Этот процесс включает в себя составление специальных документов для фиксации запросов гостей на дополнительные услуги, такие как стирка, химчистка, уборка номера, заказ еды в номер и т.д. Бланки заказов содержат информацию о виде услуги, количестве, цене, дате выполнения и других деталях, необходимых для корректного выполнения заказа. Квитанции же выдаются гостям как подтверждение заказанных услуг и суммы к оплате.
2) Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой также является важным аспектом работы персонала гостиницы. Этот процесс включает регистрацию поступающих гостей, выдачу ключей от номеров, заполнение специальных форм приема-передачи номеров, а также перевод гостей из одного номера в другой при необходимости. Документы по приемке номеров содержат информацию о госте (ФИО, контактные данные), дате заезда и выезда, особые пожелания или требования, которые необходимо учесть. При переводе гостей также составляются акты о переселении с указанием причин и деталей перевода

Рисунок А.10 – Характеристика видов работ ПК

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Жилина Василиса Олеговна,
ФИО
обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часов с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.
в организации ООО «АЗИАНА ПЛЮС» гостиница «MINA ARBAT» г. Владивосток, улица Адмирала Фокина, 8Б, офис 2
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) 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.	**1**
2	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	**2**
3	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	**3**
4	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	**3**
5	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	**3**
6	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	**3**
7	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	**3**
8	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	**3**
9	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	**3**
10	Выполнение обязанностей ночного портье	**3**
11	Выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	**3**
12	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	**3**
13	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	**3**
14	Проведение контроля готовности номеров к заселению	**3**

	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	
15	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	**3**
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	
16	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	**3**
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	
17	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	**3**
	Ведение учета забытых вещей	
18	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	**3**
	Работа с просьбами и жалобами гостей	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	
19	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	**3**
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	
20	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	**3**
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
21	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	**3**
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
22	Составление отчета	**12**

Дата выдачи задания «13» июня 2024 г.
Срок сдачи отчета по практике «27» июня 2024 г.

Подпись руководителя практики
Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Жилина Василиса Олеговна,
ФИО
обучающаяся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничное дело прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часов с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г. в организации ООО «АЗИАНА ПЛЮС» гостиница «MINA ARBAT» г. Владивосток, улица Адмирала Фокина, 8Б, офис 2.
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)
Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	отлично
	ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	отлично
	ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с	отлично

		принятыми соглашениями.	
	ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	отлично
	ПК 2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	отлично
	ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Работа с просьбами и жалобами гостей. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			5
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	отлично
	ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Оформление документов по	отлично

		приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	
Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)			5

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоено на продвинутом уровне

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

Дата 27 июня 2024 г.

Оценка за практику 5 (отлично)

Руководитель практики от предприятия _____ Букреева Л.А.

подпись *Ф.И.О.*

М.П.

ДНЕВНИК
прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Жилина Василиса Олеговна
Фамилия Имя Отчество
Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничное дело/специалист по гостеприимству
Группа С-ТГ-23-Г1
Место прохождения практики ООО "АЗИАНА ПЛЮС" гостиница «MINA ARBAT»
Сроки прохождения с «14.06.2024» по «27.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «27» июня 2024 г
дата *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
14.06.2024	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	
15.06.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
17.06.2024	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	5	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	5	
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	

18.06.2024	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	5	
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5	
19.06.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	5	
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Проведение инструктажа и обучающих занятий для персонала службы	5	
20.06.2024	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	5	
	Ведение учета забытых вещей	5	
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
	Работа с просьбами и жалобами гостей	5	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
21.06.2024	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	5	
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
22.06.2024	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	5	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	5	
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	5	
24.06.2024	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	5	
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	5	
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	5	

25.06.2024	Выполнение обязанностей ночного портье	5	
	Выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
26.06.2024-27.06.2024	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
	Дифференцированный зачет	5	
27.06.2024	Составление отчета	5	

Руководитель

М.П.

подпись *Ф.И.О.*

Характеристика деятельности студентки
Жилиной Василисы Олеговны
группы С-ТГ-23-Г1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание задач и/или проблемы в профессиональном и/или социальном контексте; анализ задачи и/или проблемы и выделение её составных частей; определение этапов решения задачи	высокий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение задач для поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование получаемой информации	высокий
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Определение актуальности нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	высокий
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	высокий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке, проявление толерантности в рабочем коллективе	высокий
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	высокий

	духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществление работы с соблюдением принципов бережливого производства; организация профессиональной деятельности с учетом знаний об изменении климатических условий региона	
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Использование физкультурно-оздоровительной деятельности для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применение рациональных приемов двигательных функций в профессиональной деятельности; пользование средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Понимание общего смысла четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимание текстов на базовые профессиональные темы; участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; выстраивание простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	

ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	Высокий
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	Высокий
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	Высокий
ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	Высокий
ПК 2.6	Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц	Работа с просьбами и жалобами гостей. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	Высокий
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	Высокий
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Ведение учета забытых вещей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	Высокий

Руководитель практики (от организации) _____ (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

подпись

М.П.

Характеристика

Жилина Василиса Олеговна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 14.06.2022 – 27.06.2022 ознакомилась со структурой предприятия ООО «АЗИАНА ПЛЮС» гостиница «MINA ARBAT», расположенным по адресу г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 8Б. Студентка занималась приемом и оценкой качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, а также исследовала деятельность отеля «MINA ARBAT». В течение двух недель студентка проявляла умение ответственно и внимательно подходить к делу, а также показывала аккуратность и профессионализм в своей работе.

Жилина Василиса способна быстро и эффективно выполнять поставленные ей задачи, находить общий язык с персоналом и грамотно планировать свою деятельность. Неоднократно оказывала помощь сотрудникам организации. Своими рекомендациями по устранению выявленных недочетов, студентка внесла вклад в повышение уровня обслуживания в гостинице «MINA ARBAT».

Особенно хочется отметить такие качества студентки как общительность, доброта и стрессоустойчивость. Благодаря этим качествам она не терялась в нестандартных ситуациях и выполняла работу в срок.

За время прохождение практики зарекомендовала себя с положительной стороны. К порученным заданиям относилась добросовестно, умело применяя знания, полученные в колледже.

По результатам практики заслуживает оценку «отлично».

Руководитель от предприятия
ФИО А.А. Бунеев *подпись*

М.П.

Общество с ограниченной ответственностью «Азиана Плюс» ОГРН 1192536004561 ИНН 2540249490

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Жилина Василиса Олеговна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Г1
согласно приказу ректора № 4603-с от 06.06.2024 года
направляется в ООО "Азиана Плюс", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 2 недели с 14.06.2024 года по 27.06.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Адмана Плюс»	14.06.2024	27.06.2024
ООО «Адмана Плюс»	14.06.2024	27.06.2024