

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



П. А. Зернова

Наименование предприятия: АНОО ДПО «ПМЦ»

Руководитель практики от  
предприятия



М. С. Кудлик

Отчет защищен:  
с оценкой Довольно

Руководитель  
практики от ОО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности АНОО ДНО «ПМЦ».....	6
1.1 История создания предприятия АНОО ДНО «ПМЦ».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия АНОО ДНО «ПМЦ»...	10
1.5 Перспективы развития предприятия АНОО ДНО «ПМЦ».....	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия АНОО ДНО «ПМЦ».....	13
2.1 Анализ деятельности предприятия АНОО ДНО «ПМЦ».....	13
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии АНОО ДНО «ПМЦ». Культура предприятия АНОО ДНО «ПМЦ».....	14
2.3 Информационные технологии предприятия АНОО ДНО «ПМЦ» .....	17
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....	18
4 Система обеспечения безопасности.....	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	21
6 Индивидуальное задание.....	30
Заключение.....	32
Список использованных источников.....	34
Приложение А. Номера в общежитии АНОО ДНО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница».....	36

## Введение

На сегодняшний день индустрия гостеприимства в России обладает меньшей конкурентоспособностью по сравнению с зарубежным предложением в части комфортабельности, удобства проживания [1]. В условиях обостряющейся конкуренции все большее значение приобретает обеспечение инновационного, качественного подхода к обеспечению сервиса, имеющего определенные позитивные отличия как с технической, так и с маркетинговой точек зрения. Согласно позиции Белоусовой И.С., индустрия гостеприимства представляет собой межотраслевой комплекс, специализирующийся на размещении и обслуживании приезжающих в определенную местность людей. Соответственно, данный комплекс будет включать в себя как совокупность предприятий гостинично–ресторанного бизнеса, так и тесно связанных с ними предприятий, имеющих развлекательную, деловую и оздоровительную направленность, а также их обслуживание.

Значение слова гостиница найти не сложно. Гостиница (от фр. *hôtel*) — средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправка постелей, уборка номера и санузла). Гостиница — это здание (или несколько обособленных строений с одним административным корпусом), разделенное на меблированные номера для временного пребывания в них определенного количества людей [2].

Гостиница — это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексобразующими) в равной степени являются услуга размещения и питания. Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки [3]. Все эти определения объединяет услуга размещения в специализированных помещениях.

Один из главных трендов 2024 года – персонализация. Индивидуальные предложения не только позволяют людям чувствовать себя особенными, но также экономят время и упрощают процесс принятия решений [4].

Согласно результатам исследований агентства санаторного и курортного маркетинга DigitalWill и издания *Welcome Times* в мире сформированы следующие основные тенденции развития индустрии гостеприимства:

- персонализация предложений, направляемых по результатам коротких опросов, формируемых через push–уведомления, историю приобретений и системы лояльности,
- ориентация на оздоровление – 78% опрошенных респондентов ответило, что возвращались в отели, где лучше спали и лучше себя чувствовали, а 55% – анализировали отзывы на предмет наличия комментариев по качеству сна в отелях,

– work-to-life balance – рост популярности совмещения туризма и работы определяет необходимость развития коворкинга и иных индивидуальных услуг, позволяющих сделать пространства отелей и ресторанов гибридными – например, трансформация конференц-залов под коворкинг,

– ставка на впечатления – в гостинично-ресторанном бизнесе акцент делается на обеспечение необычных впечатлений от интерьера или кухни за счет размещения новых технических решений (инновационных систем подачи еды, освещения, новых услуг). Все большую популярность приобретают онлайн-платформы для бронирования и управления отдыхом, оплаты услуг и мониторинга затрат. Ряд указанных тенденций наблюдается и в России, однако отечественная индустрия гостеприимства имеет ряд отличительных особенностей с точки зрения их реализации:

– развитие и рост популярности отелей эконом и middle-класса – россияне все больше ориентируются на сочетание цены и качества, ориентируясь на минимальные затраты для проживания и готовность отказаться от ряда дополнительных услуг, чтобы удешевить стоимость проживания [5].

Целью прохождения практики на производстве общежития АНОО ДПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница» является: освоение и применение практических навыков и знаний, полученных в процессе обучения, а также для развития навыков коммуникации и взаимодействия с персоналом и клиентами, по профилю специальности ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- выработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;
- проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- проведение контроля готовности номеров к заселению;
- оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;

- оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;
- проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий;
- осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет ресурсы, статистические сборники, периодические источники.

Даты прохождения производственной практики: 14.06.2024 – 27.06.2024.

Название предприятия: общежитие АНОО ДПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница».

Адрес: Партизанский пр-т 44, г. Владивосток, Приморский край, 690014.

## 1 Общие сведения о деятельности АНОО ДПО «ПМЦ»

### 1.1 История создания предприятия АНОО ДПО «ПМЦ».

Данный раздел содержит основные сведения о предприятии и сфере его деятельности. Здесь находят отражение главные события, повлиявшие на появление идей предприятия, а также главные проблемы, стоящие перед организацией в настоящее время. Компания Автономная некоммерческая образовательная организация дополнительного профессионального образования «Приморский межотраслевой центр» зарегистрирована 25.06.2004 г. по адресу край Приморский, г. Владивостокский, ул. Гоголя, д. 41. Краткое наименование: АНОО ДПО «ПМЦ». Факс: Svetlana.Shirshikova@vvsu.ru, Marina.Elgina@vvsu.ru. Номер телефона и факс: +7 (423) 240–43–00 доб.3398, +7 (423) 240–41–91 [6].

«Учебная гостиница» расположена в центре города Владивосток, в его историческом, культурном и деловом центре, который прекрасно сочетает в себе деловую активность, сферу развлечений и спокойную размеренную жизнь. Она уверенно зашла на местный рынок и завоевало доверие среди туристов бюджетного сегмента. Изначально здание гостиницы было создано для крупного Новозеландского проекта PMS. Суть данного проекта заключалась в обучении специалистов гостиничного и ресторанного дела международного уровня. Все номера оборудованы по Новозеландским стандартам, чтобы после двух лет обучения ученики уезжали получать практику в Новой Зеландии еще два года. К сожалению, данный проект не смог долго существовать, т.к. обучение было дорогим и данный проект был отдан под гостиничное предприятие.

Гостиница находится на территории учебного кампуса ВГУЭС, поэтому помимо обычных туристов в целевой сегмент данной гостиницы еще добавляются студенты данного Вуза.

### 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

Особенностями АНОО ДПО «ПМЦ» являются:

– имущество, переданное во владение автономной некоммерческой организации её учредителями (учредителем), является собственностью автономной некоммерческой организации. Учредители автономной некоммерческой организации не сохраняют прав на имущество, переданное ими в собственность этой организации;

– учредители автономной некоммерческой организации не отвечают по обязательствам учреждённой ими автономной некоммерческой организации, а она не отвечает по обязательствам её учредителей;

– автономная некоммерческая организация вправе осуществлять деятельность, приносящую доход, соответствующую тем целям, для достижения которых была создана данная автономная некоммерческая организация;

– надзор за деятельностью автономной некоммерческой организации осуществляют её учредители в порядке, предусмотренном её учредительными документами.

– учредители автономной некоммерческой организации могут пользоваться её услугами только на равных условиях с другими лицами.

В Уставе АНОО ДПО «ПМЦ» прописаны следующие сведения [7]:

- наименование;
- место нахождения;
- предмет;
- цель деятельности;
- состав, порядок образования и компетенции органов АНО;
- иные предусмотренные законом сведения.

По закону до потребителя требуется донести такие сведения, как:

- официальная регистрация формы, изготавливающей, продающей продукт или исполняющей услуги;
- регистрирующее ведомство.

Основные обязательные сведения о видах предоставляемых услуг указаны на уголке потребителя. Стенд с информацией устанавливают непосредственно в том помещении, где происходит оформление проживания и выселения постояльцев.

Доведение актуальной, достоверной информации до покупателей – это обязанность организаций, работающих в сфере обслуживания, зафиксированная в ФЗ 2300–1 ред. от 04.08.2023 (закон о защите потребительских прав). Определенные требования содержит и правительственное постановление за номером.

Правила предоставления гостиничных услуг. В соответствии с этим документом, администрация отеля должна проинформировать посетителей о:

- наименовании учреждения;
- месте его нахождения;
- режиме работы.

В АНОО ДПО «ПМЦ» имеются следующие учредительные документы [8]:

- УСТАВ АНОО ДПО «ПМЦ»;
- Свидетельство о государственной регистрации права;
- Лицензия АНОО ДПО ПМЦ;
- Свидетельство о постановке на учет в налоговый орган.

Из всего вышеперечисленного можно сделать вывод, что «Учебная гостиница» полностью придерживается законам Российской Федерации.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная система — это совокупность элементов, связей и отношений, которые определяют цели и функции организации, ее структуру и управление. Управление в организационных системах включает в себя ряд аспектов, включая разработку стратегии, организацию бизнес-процессов, управление персоналом и ресурсами, контроль и анализ результатов. ДНОО АПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница» имеет линейную организационную структуру, представленную на рисунке 1.

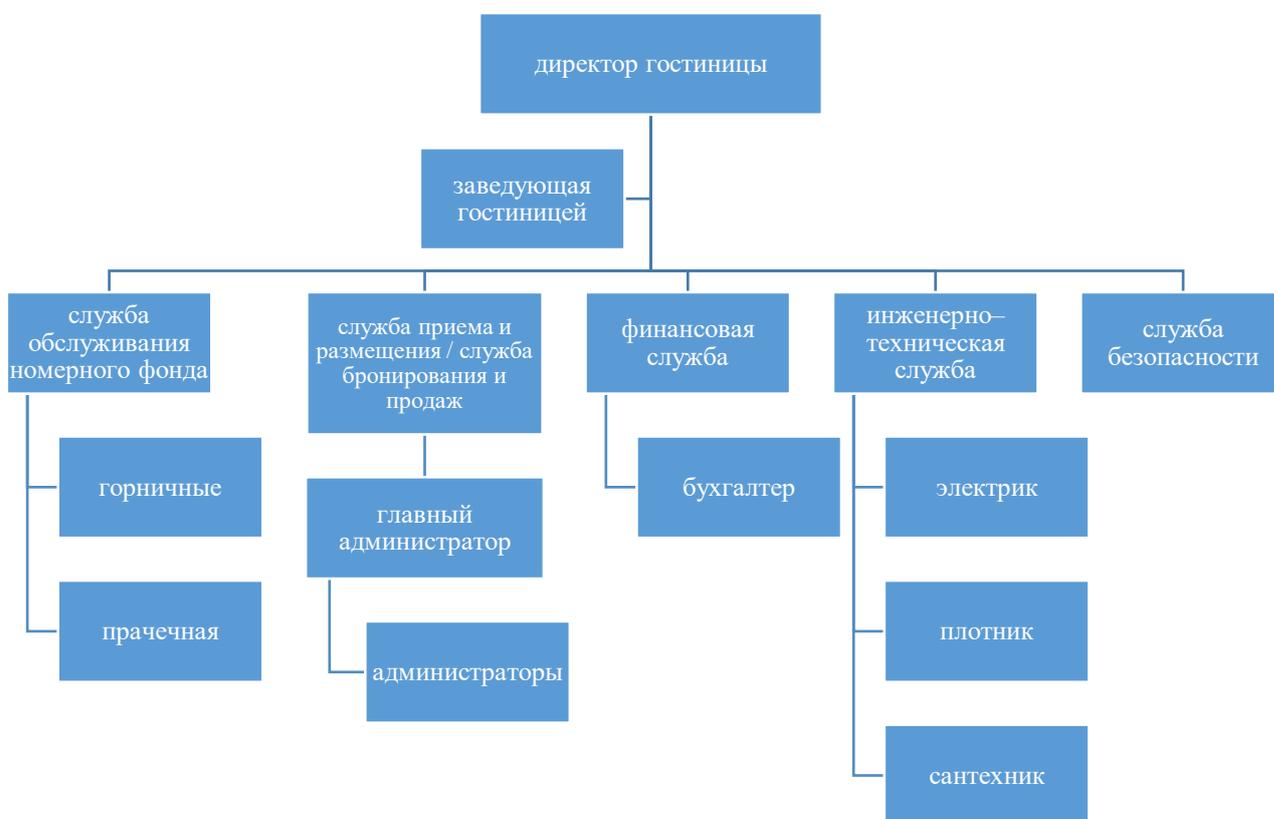


Рисунок 1 – Линейно-функциональная структура «Учебной гостиницы»

К преимуществам такой структуры нужно отнести легкость и быстроту в принятии решений в столь небольшой гостинице и контроле работы персонала, высокую степень "прозрачности" деятельности всех структурных единиц. А к недостаткам относятся чрезмерная нагрузка на высший уровень управления; отсутствие вспомогательных служб; отсутствие возможности быстрого разрешения вопросов, возникающих между различными структурными подразделениями; высокая зависимость от личных качеств менеджеров любого уровня [9].

Таким образом, директор «Учебной гостиницы» осуществляет планирование деятельности гостиницы, руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью гостиницы. Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, рост объемов реализации услуг, увеличение прибыли, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах. Обеспечивает выполнение гостиницей обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными фондами, поставщиками, заказчиками и кредиторами, включая организации банка, а также трудовых договоров и бизнес-планов [10].

К функциям управляющего гостиницей относятся [11]:

- предоставление клиентам информации о возможных услугах;
- контроль над качеством обслуживания клиентов в соответствии с классом отеля, правильным использованием, учетом и распределением номеров, а также соблюдением паспортного режима;
- направление работы персонала и служб отеля на обеспечение сохранности и содержания помещений и имущества в исправном состоянии, бесперебойной работы оборудования, внешнего благоустройства, соблюдение санитарно-технических и противопожарных правил;
- рентабельное ведение гостиничного хозяйства, своевременное и качественное предоставление клиентам отеля комплекса услуг;
- внедрение прогрессивных форм организации обслуживания;
- профилактический осмотр жилых номеров, подсобных помещений отеля, организация капитального и текущего ремонта;
- расширение материально-технической базы отеля, повышение ее комфортабельности;
- ведение и своевременное представление отчетности о хозяйственно-финансовой деятельности отеля.

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

Структура	Функции
Служба обслуживания номерного фонда	– уборка и содержание в чистоте номеров гостиницы, санузлов и других закрепленных за ней помещений; – смена постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные стандартами обслуживания и внутреннего распорядка в гостинице, уборка постели; – информирование администратора отеля о проведенной уборке номера для изменения его статуса с «грязный» или «в состоянии уборки» на статус «убранный/чистый»; – информирование администратора (портье) отеля об обнаруженной порче имущества и оборудования проживающими [12].
Служба приема и размещения	осуществление прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера, оформление проживания гостя. Прием гостей осуществляется на основе документов прибывшего [13].
Финансовая служба	В функции бухгалтерии входят: оплата счетов, направление счетов–фактур контрагентам, сбор платежей, обработка платежных ведомостей, аккумулирование оперативных данных и подготовка финансовых отчетов [14].
Инженерно-техническая служба	Обеспечение устойчивой, безопасной и технически правильной эксплуатации, в соответствии с требованиями технической документации, эксплуатационными параметрами и паспортными данными [15].
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 [16].

Для осуществления процесса обслуживания в каждой гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Так же службы могут совмещаться между собой, это зависит от построенной структуры в гостинице.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

Основные задачи «Учебной гостиницы»:

- привлечение коммерческой прибыли;
- непрерывное повышение качества услуг, уровня обслуживания, совершенствования деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований;
- обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;
- содержание в надлежащем состоянии помещений базы отдыха.

К основным направлениям деятельности гостиницы относятся:

- 1) Предоставление номеров (мест в номерах) на базе «Учебной гостиницы» для временного проживания граждан, а также дополнительных услуг в виде услуг связи, бытового обслуживания и других услуг, которые могут быть предоставлены проживающим.

2) Информирование о перечне услуг, прейскуранте цен на услуги, предоставление информации о форме и порядке оплаты услуг, а также информации о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов.

3) Организация оформления необходимых для заселения на базу отдыха документов.

4) Осуществление систематического контроля за правильным взиманием оплаты за проживание на базе отдыха.

5) Своевременное рассмотрение в установленном порядке предложений, жалоб и заявлений проживающих граждан, связанных с их хозяйственно-бытовым обслуживанием, и принятие необходимых мер по удовлетворению их требований.

Отель предлагает размещение в 29 номерах категории Стандарт. В гостинице есть стандартные номера двухместного и одноместного размещения. Площадь одноместных номеров составляет 18 квадратных метров, площадь двухместных номеров составляет 23 квадратных метра. Из окон номеров открывается прекрасный вид на город и на учебный кампус ВГУЭС, фотографии номеров представлены в приложении [17].

Удобства в номерах «Учебной гостиницы»:

- кабельное телевидение;
- чайник;
- холодильник;
- косметические принадлежности;
- рабочая зона;
- телефон;
- бесплатный Wi-Fi.

Услуги, предоставляемые гостям «Учебной гостиницы»:

- бесплатный высокоскоростной интернет по всей территории гостиницы;
- побудка;
- вызов скорой помощи;
- вызов такси;
- услуги прачечной;
- бесплатная парковка на территории гостиницы;
- лифт.

Таким образом, гостиница предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей.

## 1.5 Перспективы развития предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

Общежитие АНОО ДПО «ПМЦ» №3, «Учебная гостиница» имеет необычную интересную историю, однако из-за специфичности своей деятельности в прошлом сейчас гостиница не столь популярна и филиалов у неё нет. В 2019 году ДВЦНО «ПМЦ» разделились на Дальневосточный центр непрерывного образования и «Учебную гостиницу».

Отсутствие филиалов имеет ряд преимуществ:

1 Экономия ресурсов. Отсутствие необходимости управлять несколькими объектами позволяет экономить на управленческих расходах, маркетинге и других затратах;

2 Более личное обслуживание. Более тесный контакт с гостями, возможность предоставлять персонализированные услуги и заботиться о деталях; более глубокие взаимоотношения с персоналом, формирующие более сплоченную команду.

3 Гибкость и адаптивность. Быстрое реагирование на изменения рынка и спроса, возможность быстро вносить коррективы в работу, более простые процедуры принятия решений, меньше бюрократии.

4 Более низкие риски. Меньше зависимость от внешних факторов, таких как экономический кризис или политическая нестабильность; снижение финансовых рисков, связанных с инвестициями в новые объекты.

Однако важно помнить, что отсутствие филиалов также имеет свои недостатки, например, ограниченный охват, снижение узнаваемости бренда, трудности с расширением бизнеса и так далее.

Сейчас гостиница активно заключает договоры со студентами и преподавателями на долгосрочное проживание, летом 2024 года в период с июля по август гостиница заключила договор на пребывание групп туристов из Китая, далее, с наступлением нового учебного года, «Учебная гостиница» будет активно сотрудничать с «Международной лингвистической школой» и предоставлять услуги размещения учителям школы.

Несмотря на отсутствие звездности, гостиница завоевала доверие своих гостей хорошим обслуживанием. С каждым годом гостиница увеличивает количество своих гостей благодаря соотношению цены и качества.

## 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

Гостиница – это организация, которая предоставляет краткосрочное жилье и дополнительные услуги путешественникам и туристам. Главной деятельностью гостиницы является предоставление услуги размещения, в «Учебной гостинице» помимо этой услуги предоставляется услуги прачечной и гладильной, также на стойке ресепшн можно распечатать необходимые документы за дополнительную плату. На территории гостиницы работает высокоскоростной Wi-Fi, камера хранения багажа, а гости с личным автомобилем имеют особый тариф стоянки на территории ВВГУ.

Деятельность гостиницы направлена на предоставление комфортного и безопасного жилья, обеспечение высокого качества обслуживания, предоставление разнообразных услуг и создание приятных впечатлений для гостей.

Общежитие АНОО ДПО «ПМЦ» №3, «Учебная гостиница» не имеет звездности, к особенностям такой категории относятся [18]:

- круглосуточная служба приема и размещения;
- освещение подходов к зданию;
- горячая и холодная вода из крана, отопление, вентиляция;
- лифт, если этажей в здании больше 5;
- вывеска;
- телефонная связь с ресепшен, кнопка вызова персонала в номере;
- система естественной вентиляции;
- площадь одноместного номера – от 9 м<sup>2</sup>, двухместного – от 12 м<sup>2</sup>. В площадь не входят санузел (от 1,75 м<sup>2</sup>) и балкон;
- для хостелов площадь будет не менее 4 м<sup>2</sup> на одну кровать;
- ежедневная уборка номера;
- смена полотенец – раз в 3 дня;
- смена постельного белья – раз в 5 дней;
- хранение багажа;
- хранение ценностей в сейфе администратора;
- общий туалет на 10 человек, но не менее двух на этаж;
- общая ванная комната на 20 человек;
- вызов скорой помощи по просьбе гостя.

В «Учебной гостинице» 29 номеров, 28 из которых категории Стандарт, один Люкс. Его особенностью является разделение номера на 2 комнаты, номера категории стандарт

имеют одинаковое оснащение, кровати находятся в одной комнате. 10 номеров – одноместные, а 19 двухместные, вид номеров представлен в приложении. Стоимость номеров представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Ценовая политика в общежитии АНОО ДПО «ПМЦ» №3, «Учебная гостиница»

Категория номера	Плановая стоимость (койко–место), рублей
Долгосрочное проживание (месяц и более) – одноместное (SGL) – двухместное (TWN) Студенты МЛШ – одноместное (SGL) – двухместное (TWN)	30000 рублей в месяц 19000 рублей в месяц 29000 рублей в месяц 8000 рублей в месяц
Долгосрочное проживание (включена стирка и сушка до 5 кг. 3 раза в неделю) – одноместное (SGL) – двухместное (TWN)	33000 рублей в месяц 22000 рублей в месяц
Краткосрочное проживание – одноместное (SGL) – двухместное (TWN)	16 октября – 30 апреля 2000 / 01 мая – 30 июня 2500 / 01 июля – 15 июля 3500 / 16 июля – 15 октября 4500 рублей в сутки 16 октября – 30 апреля 2500 / 01 мая – 30 июня 3000 / 01 июля – 15 июля 5000 / 16 июля – 15 октября 6000 рублей в сутки

Хранение багажа (1 место) – бесплатно, в течение летних каникул – 300 рублей. Стирка и сушка вещей, весом не более 5 кг., – 250 рублей. Услуга раннего заезда до 8:00 – плюс половина стоимости номера, после 8:00 – плюс четверть от стоимости суточного проживания номера, выбранного гостем. Услуга позднего выезда: от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток; от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

В «Учебной гостинице» соблюдены все характеристики, свойственные гостиницам без звезд. Здесь трепетно относятся к своим гостям, можно сказать, что гости для персонала, как друзья, это создает атмосферу полной прозрачности и понимания за что платит гость, четко осознавая стоимость каждой услуги. Для персонала важно создавать безопасность и комфорт гостям, что оставляет только положительные впечатления для всех пребывающих в отеле.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии АНОО ДПО «ПМЦ». Культура предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

Обслуживание гостя начинается с онлайн бронирования и заканчивается выселением, технологический алгоритм гостевого цикла делится на четыре этапа, (рисунок 2).



Рисунок 2 – Цикл предоставления гостиничной услуги.

Бронирование – это процесс резервирования чего-либо, например, гостиничного номера, билета на самолет, столика в ресторане или места на мероприятии, на определенную дату и время. Бронирование – предварительный заказ мест и номеров в гостинице, бронирование может происходить через специализированные сайты или через сайт гостиницы, так же напрямую связавшись с гостиницей по номеру телефона. Именно с этого процесса начинается обслуживание гостей. Сегодня в туристическом бизнесе существует четыре глобальные системы бронирования (GDS), а именно - Amadeus, Galileo, Sabre и Woldspan. В «Учебной гостинице» бронирование чаще всего поступает с сайтов, таких как «Броневик». На сайте, которое использует гостиница уведомление с запросом появляется в строке с категорией, куда хочет заселиться гость, а администратор, в свою очередь, самостоятельно присваивает номер комнаты гостю. Все бронирования отмечены в «Шахматке» разными цветами: гость заехал – синий, еще нет – зеленый, рисунок 3.

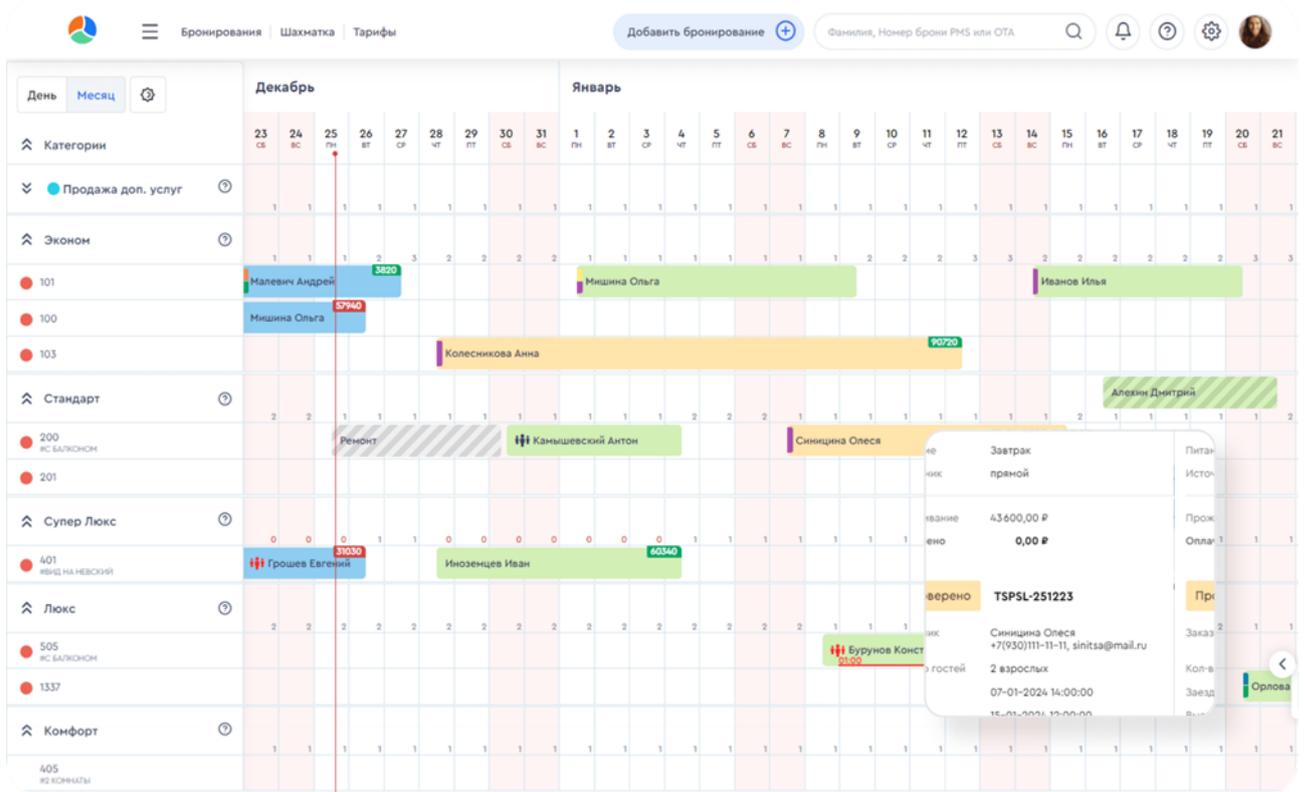


Рисунок 3 – «Шахматка» на сайте BNOVO.

Заселение гостя такой же важный процесс в цикле предоставления гостиничной услуги. Время заселения может варьироваться в зависимости от того было предварительное бронирование или нет. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. При регистрации гостя важно правильно отсканировать все документы и вернуть их, объяснить какие документы подписывать (регистрационная карта и памятка о пожарной безопасности), если оплата проводится сразу, отдать счет гостю и поставить гостя на учет в МВД. Важно обращаться с документами очень внимательно, чтобы не приносить лишний дискомфорт гостям в случае возникновения ошибки.

Проживание является самым важным этапом в процесс предоставления гостиничной услуги. Здесь гости получают ключи от номера и направляются к своему размещению. Гостиницы обеспечивают чистоту, порядок и комфорт в номерах.

Процесс выселения многие недооценивают, но именно в этом этапе есть возможность получить обратную связь от гостя, принять к сведению его комментарии и улучшить свой сервис.

Культура «Учебной гостиницы» особенная: здесь нет привычной всем униформы, администраторы всегда одеты в классическом стиле, а общение происходит с гостями как с давними знакомыми, даже соседями. Причина такого неожиданного поведения кроется в

постояльцах гостиницы. В учебное время (с конца августа и по июнь) гости – ученики и учителя Международной лингвистической школы и ближайших к отелю ВУЗов: ВВГУ и Тихоокеанского государственного медицинского университета Минздрава России заключают договор на долгосрочное проживание, поэтому с персоналом общаются достаточно близко.

Особенностями сегмента потребителей (студенты) «Учебной гостиницы» является ограниченный бюджет, расположение вблизи университетов, быстрый Интернет и копировальные услуги. Преподаватели же предпочитают тоже удобное расположение в городе вблизи учебных заведений, ценят комфортное проживание, любят скидки и возможность комплиментов. Оба эти сегмента предпочитают продолжительное проживание.

Анализируя подход гостиницы к услуге размещения можно сказать, что самым главным является радушие и доброжелательность в общении с гостями до, во время и после пребывания в «Учебной гостинице», сотрудники дружелюбно относятся к своим коллегам и это передается гостям.

### 2.3 Информационные технологии предприятия АНОО ДПО «ПМЦ»

Общежитие АНОО ДПО «ПМЦ» №3, «Учебная гостиница» при работе использует программу «BNOVO», в ней есть несколько необходимых функций: вкладка «Шахматка», где все занятые и свободные номера расписаны по строчкам, и вкладка «Бронирования», где есть список всех проживающих и их данные.

В «Учебной гостинице» бронирование чаще всего поступает с сайтов, таких как «Броневик». На сайте, которое использует гостиница уведомление с запросом появляется в строке с категорией, куда хочет заселиться гость, а администратор, в свою очередь, самостоятельно присваивает номер комнаты гостю. Все бронирования отмечены в «Шахматке» разными цветами: гость заехал – синий, еще нет – зеленый, рисунок 3.

Если гость самостоятельно позвонил в гостиницу или пришел к стойке с просьбой сразу его заселить, без предварительного бронирования, то создать бронирование в программе можно с помощью кнопки «Добавить бронирование» во вкладке «Шахматка». Чтобы бронирование отобразилось нужно выбрать номер, количество ночей, стоимость номера и добавить данные гостя, а именно ФИО и номер телефона.

Все счета, включая дополнительные услуги и штрафы, оплачиваются во вкладке «Счета». Здесь необходимо выбрать номер комнаты, платежи и ввести сумму оплаты. Далее эта информация отобразится в карточке гостя в этой же вкладке

Также гостиница использует при работе Microsoft Office 2009 с пакетами Word и Excel. Данные программы идеально подходят для такой маленькой гостиницы, ведь они просты в использовании и не требуют долгой подготовки специалистов до начала работы.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Стимулирование сбыта (продаж) гостиничного продукта — это система мер, направленных на повышение покупательского спроса, ускорение и интенсификацию процесса его реализации. Перед стимулированием сбыта всегда ставилась задача активизировать процесс продаж услуг. Поэтому оно рассматривается как действия, мероприятия, акции, направленные на возникновение дополнительной мотивации к совершению сделки в самое ближайшее время [19].

Процесс продвижения и стимулирование продаж гостиничного продукта проходят в несколько этапов:

#### 1. Определение целевой аудитории:

- необходимо понять, кого вы хотите привлечь в свой отель (туристы, бизнесмены, семьи, молодежь);
- что важно для них в гостинице (комфорт, цены, услуги, расположение).

#### 2. Позиционирование отеля:

- Чем гостиница отличается от конкурентов. Какую уникальную ценность предлагает гостиница;
- Что делает отель необычным и привлекательным для целевой аудитории.

#### 3. Маркетинговые каналы:

- сайт отеля: современный, информативный, мобильный;
- социальные сети: активное содержание, конкурсы, прямые трансляции;
- онлайн-платформы бронирования;
- рекламные кампании в интернете;
- туристические агентства: сотрудничество, предоставление брошюр и материалов;
- публикации в печатных изданиях, реклама на радио и телевидении.

#### 4. Стимулирование продаж:

- специальные предложения;
- программы лояльности;
- события и мероприятия;
- партнерские программы;
- социальные медиа маркетинг.

#### 5. Анализ результатов:

- отслеживание показателей;
- оптимизация маркетинговой стратегии.

Технология продвижения и стимулирования продаж – это динамичный процесс, который требует постоянного анализа и адаптации к меняющимся условиям рынка.

Основная маркетинговая деятельность в гостинице: распространение печатной рекламы. Также АНОО АПО «ПМЦ» есть сайт с фирменной эмблемой, на котором последние изменения были в 2019 году, на сайте указаны партнеры, необходимая документация, контактные данные и главные сведения об образовательной организации.

К способам стимулирования продаж можно отнести особые тарифы для долгосрочных проживающих. Благодаря такому способу гость проживает в отеле месяц, выплачивая сумму равную арендной плате за квартиру.

Таким образом становится ясно, что обязанности маркетолога не выполняются и узнать потребителю о гостинице не так-то просто. Рекомендации по улучшению видимости гостинице с сети Интернет: создание аккаунтов в социальных сетях, таких как ВКонтакте, Телеграмм и Одноклассники, и обновление информации на сайте.

## 4 Система обеспечения безопасности

Вопросам безопасности гостиничные предприятия уделяют серьезное внимание. Большие гостиницы, как правило, создают собственную службу безопасности, включая соответствующих специалистов в штат сотрудников. Небольшие предприятия обычно предоставляют право управления безопасностью охранным агентствам.

В «Учебной гостинице» предпринимаются следующие меры безопасности:

1) электронные замки. Визуально электронные ключи представляют собой небольшие карты, выдаваемые гостю при регистрации. Они служат для разблокировки уличных дверей, двери гостиничного номера и включения в номере электричества.

2) Средства видеонаблюдения. Главной составляющей систем видеонаблюдения является телевизионная камера. Новейшие видеосистемы позволяют решать самый широкий круг задач. Расположив телевизионные камеры надлежащим образом, можно оперативно получать исчерпывающую информацию обо всем, что происходит в охраняемом помещении и на прилегающей территории, и столь же оперативно на нее реагировать.

3) Противопожарная безопасность. В «Учебной гостинице» на каждом этаже располагаются огнетушители, также возле лифта на 5 этаже располагается пожарный рукав. По всей территории расположены датчики дыма, информацию с которых видит администратор на стойке, в случае чрезвычайной ситуации лампочки на пульте будут мигать красным цветом.

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

- определены и оборудованы места для курения;
- определены места и допустимое количество одновременно находящихся в помещениях сырья;
- 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.

Соблюдение правил системы безопасности в гостинице очень важно, ведь соблюдение правил обеспечивает безопасность гостей и сотрудников, улучшает репутацию отеля и может в значительной степени уберечь от штрафов и других юридических последствий.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК.2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей. Эффективная организация приема и размещения гостей требует хорошей организационной и коммуникативной способностей, а также умения быстро реагировать на изменяющиеся обстоятельства.

Вид работы:

1) Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

Компетенции, которыми должен обладать администратор:

Навыки работы с профессиональными программами:

1 Системы бронирования:

- ввод информации о гостях (имя, контактные данные, дата заезда/выезда),
- проведение онлайн-регистрации,
- управление бронированием, включая изменение дат, добавление дополнительных услуг,

- выставление счетов и обработка платежей,

- ведение отчетности по занятости номеров;

2 Системы управления гостиницей:

- управление обслуживанием гостей: обслуживание номеров, звонки.

- управление запасами: контроль наличия постельного белья, полотенец, туалетных принадлежностей.

- планирование и управление персоналом.

- сохранение информации о гостях (предпочтения, история посещений).

2) Отработка навыков информирования о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

Информирование гостей о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице ключевым аспектом профессиональной деятельности сотрудников отдела приема и размещения гостей. от выполнения этих обязанностей зависит дополнительная прибыль гостиницы и безопасность как гостей, так и сотрудников. Сотрудники должны быть хорошо осведомлены о всех видах услуг, которые предоставляет гостиница (рестораны, спа-центры, бассейны, трансферы и т.д.). Они должны уметь четко и понятно рассказать гостям об этих услугах и предложить им подходящие варианты. При заселении гостей необходимо дать им краткое инструктаж по правилам безопасности в гостинице, включая процедуры эвакуации в случае чрезвычайной ситуации, использование сейфов для ценных вещей, запрет на курение в некурящих номерах и т.д.

ПК.2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

Эксплуатация номерного фонда гостиничного предприятия включает в себя широкий спектр задач и процессов, необходимых для обеспечения комфортного и безопасного проживания гостей. Эффективная эксплуатация номерного фонда гостиничного предприятия требует комплексного подхода, координации различных служб и внимания к деталям, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворенность гостей.

1) Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности является важным процессом для защиты интересов как гостей, так и гостиницы.

Задачи администратора по оформлению актов:

- оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.

- подготовка документации для страховых компаний при необходимости.

- ведение учета пропажи и порчи имущества.

Важно следовать правилам и процедурам, установленным гостиницей, при оформлении актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности, чтобы обеспечить честное и прозрачное взаимодействие с гостями.

2) Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Задачи администратора по организации и эксплуатации:

- составление графика уборки и обслуживания номеров,

- планирование закупок расходных материалов и инвентаря.

- контроль за чистотой и порядком в номерах, общественных зонах и коридорах.

- обеспечение наличия необходимого инвентаря, постельных принадлежностей и туалетных принадлежностей.

- мониторинг состояния оборудования и своевременное обращение в сервисные службы при необходимости.

- управление запасами моющих средств и чистящих материалов

- контроль за устранением мелких неполадок и выполнение мелких ремонтных работ.

- контроль за предоставлением гостям дополнительных услуг (например, глажки белья).

- обеспечение безопасности гостей (проверка пожарных сигнализаций).

ПК.2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

Бронирование включает в себя прием заявок (по телефону, электронной почте, через сайт гостиницы), оформление в системе бронирования, предоставление информации о доступных номерах, ценах, условиях проживания. Бронирование также включает в себя расчет стоимости проживания с учетом скидок и дополнительных услуг, выставление счета и подтверждение бронирования. К функциям администратора относятся:

- ведение учета бронирований, внесение изменений и отмен;
- мониторинг заполняемости гостиницы, планирование цен и акций;
- предоставление информации о гостинице, услугах и правилах проживания;
- ответы на вопросы клиентов, решение возникающих проблем.

1) Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Калькуляция стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей является важным этапом в установлении цен на различные услуги и номера. Необходимо определить все затраты, связанные с предоставлением услуг гостиничного предприятия. Это может включать затраты на персонал, обслуживание номеров, питание, уборку, техническое обслуживание, амортизацию оборудования и другие операционные расходы. После определения всех затрат необходимо рассчитать себестоимость каждой услуги или номера. Себестоимость включает прямые и косвенные затраты, а также переменные и постоянные расходы. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия требует внимания к деталям, анализа рыночной ситуации и понимания потребностей и ожиданий потребителей, чтобы определить оптимальные цены, обеспечивающие успешное функционирование предприятия.

2) Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Для заключения договоров администратор должен знать и уметь:

- заключать договоры в соответствии с принятыми соглашениями;
- законодательство о гостиничном бизнесе;
- оформлять договоры бронирования, предоставления услуг, аренды;
- вести учет договоров, контроль исполнения условий.

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями требует внимания к деталям, понимания юридических аспектов и грамотного оформления документации. Это поможет обеспечить успешное взаимодействие между сторонами и предотвратить возможные конфликты в будущем.

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований включает в себя регулярную уборку и дезинфекцию помещений, соблюдение правил личной гигиены

персонала, обеспечение наличия необходимых средств защиты и дезинфекции, контроль качества пищевых продуктов, соблюдение правил социальной дистанции и организация безопасного пребывания гостей.

Задачи администратора по обеспечению санитарных норм:

- знание законодательства (знание санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг, понимание основных требований к уборке, дезинфекции, обработке помещений и белья);

- контроль качества уборки (проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, проверка чистоты помещений, состояния сантехники, вентиляции, светильников, мебели);

- контроль готовности номеров (проведение контроля готовности номеров к заселению, проверка наличия всех необходимых предметов в номере (постельные принадлежности, туалетные принадлежности, информационные материалы), проверка работоспособности всего оборудования в номере);

- контроль за правильным применением дезинфицирующих средств и методов дезинфекции.

- контроль за обеспечением регулярной санитарной обработки помещений гостиницы, включая мойку полов, протирку поверхностей, уборку мусора.

- контроль за соблюдением персоналом санитарных норм при выполнении работы.

- мониторинг наличия и состояния средств индивидуальной защиты (перчатки, маски).

1) Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования является важным этапом для обеспечения высокого уровня сервиса и комфорта для гостей или сотрудников. Основным этапом является разработка четких стандартов уборки для каждого типа помещения (номера, служебные помещения, помещения общего пользования). В этих стандартах должны быть определены все необходимые процедуры уборки, используемые средства и оборудование. Планирование уборочных работ и контроль за их выполнением являются ключевыми аспектами. Необходимо составить расписание уборки, чтобы все помещения были очищены вовремя, и проводить регулярные проверки качества уборки. Для более объективной оценки качества уборки можно использовать специальные инструменты, например, чек-листы или анкеты для оценки гостей или сотрудников. Это поможет выявить проблемные моменты и внести коррективы в работу персонала.

2) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Контроль направлен на обеспечение комфорта и безопасности гостей. Планирование играет ключевую роль в контроле готовности номеров. Необходимо иметь точное

представление о количестве заселяемых гостей, времени заселения и особенностях каждого номера. Перед заселением гостей необходимо проверить состояние номера. Это включает в себя проверку чистоты, наличие необходимых предметов (полотенца, туалетная бумага, мыло и т. д.), исправность техники (телевизор, кондиционер, фен и т. д.), а также наличие необходимой мебели. После проведения всех проверок и подготовки номера следует провести приемку. Это может быть сделано с помощью специального чек-листа, где отмечаются все необходимые пункты.

ПК.2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса. Координация деятельности сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса означает организацию и согласование работы инженеров, техников и других специалистов, ответственных за обслуживание и ремонт инженерных систем и оборудования в гостинице.

Задачи администратора по координации инженерно-технических служб гостиницы:

- составление плана работ для инженерно-технических служб;
- определение сроков выполнения работ;
- контроль за выполнением работ инженерно-техническими службами;
- мониторинг состояния оборудования и инженерных систем;
- контроль за предотвращением и устранением неисправностей;
- общение с сотрудниками инженерно-технических служб, руководством гостиницы и другими отделами;
- предоставление информации о планах работ и о результатах их выполнения;
- оформление актов утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- составление актов в соответствии с требованиями гостиницы;
- ведение учета актов;
- контроль за соблюдением правил техники безопасности сотрудниками инженерно-технических служб;
- контроль за состоянием пожарной сигнализации и других средств пожарной безопасности;
- проведение проверок пожарной безопасности.

1) Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности является важным процессом для учета и компенсации ущерба, который может возникнуть в результате потери или повреждения имущества гостиницы.

Для оформления утерянной или испорченной гостиничной собственности необходимо составить акт активирования.

В акте должны быть указаны следующие данные:

- дата и место составления акта;
- описание утерянного или поврежденного имущества;
- причины утери или повреждения;
- подписи сотрудников, обнаруживших утерю или повреждение, и ответственного лица за составление акта.

2) Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества поможет обеспечить прозрачность и надежность процесса контроля качества, а также будет служить основой для дальнейшего анализа и улучшения производственных процессов.

Для оформления соответствия выполненных работ стандартам качества часто используется акт сдачи-приемки.

В акте должны быть указаны следующие данные:

- дата и место составления акта;
- описание выполненных работ;
- указание на соответствие или несоответствие работ установленным стандартам качества;
- подписи ответственного лица за выполнение работ и лица, принимающего работы.

ПК 2.6 Организовывать деятельность по функционированию инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц требует комплексного подхода, систематической работы и постоянного контроля. Важно также учитывать специфику каждой гостиницы и ее потребности для эффективного функционирования всех систем.

Задачи администратора по функционированию инженерных систем:

- создание графиков технического обслуживания для всего инженерного оборудования и систем жизнеобеспечения гостиницы (вентиляция, отопление, водоснабжение, электроснабжение, канализация, пожарная сигнализация, системы безопасности). Учет сезонных факторов, например, усиленное обслуживание системы отопления зимой;
- контроль за обеспечение своевременного выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту;
- мониторинг за состояния оборудования, чтобы предотвратить возникновение серьезных проблем, проведение профилактических мер;
- ведение журнала технического обслуживания, в котором фиксируются все проведенные работы, даты и результаты проверок;
- организация работ по ремонту и восстановлению инженерного оборудования и систем, например, устранение протечки воды, замена лампочек, ремонт кондиционера;
- выявление причин возникновения неисправностей для профилактики и предотвращения их повторения;

- определение необходимых ресурсов (запчасти, материалы, персонал) и координация работы ремонтных бригад;

- фиксирование всех проведенных ремонтов с указанием причин неисправностей, деталей, использованных материалов, и стоимости работ.

#### 1) Работа с просьбами и жалобами гостей.

Навыки, которыми должен обладать администратор при общении с гостями:

- приветливый и профессиональный прием заявок и жалоб от гостей, связанных с работой инженерных систем (неисправности в номерах, проблемы с вентиляцией, отоплением, водоснабжением);

- быстрая реакция на заявки и жалобы;

- информирование гостей о ходе решения их проблем, предоставление альтернативных решений в случае невозможности немедленного устранения неисправности;

- доброжелательное и уважительное общение с гостями независимо от характера проблемы.

#### 2) Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

Задачи администратора по функционированию инженерных систем

- проведение регулярных инструктажей для персонала по правилам техники безопасности при работе с инженерными системами.

- проверка соблюдения персоналом правил техники безопасности, например, наличие средств индивидуальной защиты, правильное использование инструментов.

- проведение профилактических мероприятий по пожарной безопасности, проверка пожарной сигнализации, проведение тренировочных эвакуаций.

- разработка плана действий в случае возникновения аварийных ситуаций, проведение тренировок по ликвидации последствий аварий.

Перед проведением инструктажа необходимо подготовить все необходимые материалы, включая презентации, инструкции, тесты или другие обучающие материалы. Инструктаж должен быть понятным и доступным для всех сотрудников. Используйте простой язык, демонстрируйте процессы на практике, задавайте вопросы для проверки понимания.

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. Стандартная требуемая при регистрации информация обычно одинакова в гостиницах всех типов [20].

Прием, размещение и выписка гостей:

- принимать, регистрировать и размещать гостей;
- предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах;
- принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг;
- производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;
- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

#### 1) Выполнение обязанностей ночного портье.

Работа ночной портье обеспечивает безопасность и комфорт гостей в гостинице в ночное время. Ночной портье приветствует прибывающих гостей, помогает им с заселением, выдачей ключей от номеров и информацией о гостинице, также следит за безопасностью гостей и имущества гостиницы, контролирует доступ в здание, осуществляет пропускной режим. Ночной портье должен быть готов отвечать на просьбы и жалобы гостей, предоставлять информацию о гостинице, решать небольшие проблемы самостоятельно или передавать их на более высокий уровень. В случае возникновения экстренной ситуации (пожар, авария и т.д.), ночной портье должен быстро реагировать, оповещать службы безопасности или экстренной помощи и координировать действия по эвакуации гостей.

#### 2) Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Для формирования счета необходимо:

- ввести данные о госте в систему бронирования BNOVO: заполнить ФИО, контактные данные, номер комнаты, дата заезда и выезда;
- внести стоимость проживания, система автоматически рассчитает стоимость, учитывая выбранный тариф;
- добавить стоимость дополнительных услуг: Если гость заказал дополнительные услуги, введите их стоимость в систему;
- распечатать счет и показать гостю для подтверждения.

Счет должен содержать следующую информацию: ФИО гостя, номер комнаты, дата заезда и выезда, стоимость проживания, стоимость дополнительных услуг, скидки (если есть), итог, валюту.

#### ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

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.

1) Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.

Для оформления бланков и заказов необходимо:

- использовать специальную программу для оформления счетов (ФЛАГМАН);
- проверить точность указанной информации (имя гостя, номер комнаты, дата заезда и выезда, стоимость услуг, скидки);
- распечатать и предоставить счета гостю для ознакомления и подтверждения.

2) Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.

Для оформления акта приемки-передачи номера необходимо написать:

- Номер комнаты.
- Дата и время приемки.
- ФИО уборщицы, принявшей номер.
- Подробное описание состояния номера:

  - Чистота пола, мебели, санузла.
  - Наличие полотенец, постельного белья, туалетных принадлежностей.
  - Работоспособность сантехники, освещения, кондиционера, телевизора, телефона.
  - Наличие повреждений мебели, стен, техники.

- Подписи уборщицы и представителя гостиницы.

Документ составляется в двух экземплярах, один для гостиницы, второй для уборщицы.

## 6 Индивидуальное задание

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями

Иностранцы приезжают в Россию, чтобы отдохнуть и полюбоваться достопримечательностями, а также в поисках перспективной работы. Однако гостинице недостаточно доброжелательно встретить гостя и с комфортом разместить. Если не оформить его по всем правилам, отелю может грозить большой штраф [21].

В «Учебной гостинице» постановка на учет гостей в МВД производится с помощью сайта СКАЛА [22].

Согласно действующему законодательству РФ, при поселении иностранного гражданина в гостиницу, администрация гостиницы в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина, уведомляет территориальный орган ГУМВ МВД России о прибытии иностранного гражданина.

При поселении гражданина РФ администрация гостиницы также в течение одного рабочего дня передает информацию о регистрации гражданина по месту пребывания в территориальный орган ГУМВ МВД России.

На вкладке Постановка на учет настроена фильтрация по дате заезда. В календаре доступна для выбора текущая дата и предыдущий рабочий день. Если выгрузка производится в понедельник, то в календаре также будет доступна пятница. Чтобы гости отображались в списке, необходимо чтобы бронирование было в статусе Заселен.

После отправки информации из модуля Регистрации гостей в МВД в личном кабинете сайта Скала–Гостиница заявке присваивается номер дела. Все отправленные заявки отображаются на вкладке «Статусы уведомлений».

Снимать с учета необходимо только иностранных граждан. Снятие с учета производится в личном кабинете Скала–Гостиница в день выезда иностранного гражданина из гостиницы, граждане РФ снимаются программой с учета автоматически.

На сайте можно искать уведомления анкет гостей с помощью фильтров:

- по статусу анкеты;
- по гражданству гостей;
- по дате заезда или выезда гостей.

Как заполнить анкету:

1. необходимо кликнуть левой кнопкой мыши на имя гостя или справа на «Действие» → «Редактировать».

2. Откроется анкета, которую необходимо заполнить данными гостя. Некоторые поля отмечены красной звездочкой. Это предупреждение, что эти поля обязательны для отправки уведомления в МВД.

3. После заполнения всех данных сохраните изменения, у граждан РФ есть функция проверки информации, ей можно воспользоваться перед сохранением и отправкой анкеты. Статус анкеты изменится на «Готово к отправке».

Чтобы качественно справляться с регистрацией иностранных граждан администратор должен обладать следующими навыками:

1. знание законодательства;
2. коммуникация: Навыки коммуникации играют ключевую роль в процессе регистрации иностранных граждан;
3. точность и внимательность: ошибки в процессе регистрации могут иметь серьезные последствия, поэтому важно быть внимательным к деталям и точно выполнять все необходимые процедуры;
4. конфиденциальность: сотрудникам необходимо строго соблюдать принципы конфиденциальности и обеспечивать защиту персональной информации;
5. знание языков.

В целом, регистрация иностранных граждан не такой сложный процесс, однако требует от сотрудника профессионализма, внимательности к деталям, хороших коммуникативных навыков и строгого соблюдения законодательства и правил конфиденциальности.

## Заключение

В процессе прохождения производственной практики была реализована цель освоения и применения практических навыков и знаний, полученных в процессе обучения, а также для развития навыков коммуникации и взаимодействия с персоналом и клиентами, по профилю специальности ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг» и ПМ.03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего «Портъе» программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по направленности «Гостиничное дело».

В ходе прохождения учебной практики во ВГУЭС были реализованы следующие задачи:

- выработаны навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработаны навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- осуществлено ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;
- осуществлено проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- осуществлено проведение контроля готовности номеров к заселению;
- оформлены документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- заполнены документы по соответствию выполненных работ стандартам качества;
- отработка навыков оформления бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;
- осуществлено проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий;
- осуществлен контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Общежитие АНОО АПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница» имеет увлекательную историю создания, на протяжении долгих лет, преображаясь, имея слаженный и дружелюбный коллектив, который радуется каждый день своим постояльцев. Анализируя подход гостиницы к услуге размещения можно сказать, что самым главным является радушие и доброжелательность в общении с гостями до, во время и после пребывания в «Учебной гостинице», сотрудники дружелюбно относятся к своим коллегам и это передается гостям. В гостинице используют Microsoft Office 2009 с пакетами Word и Excel, СКАЛА и BNOVO. Эти программы достаточно просты в использовании, что уменьшает количество времени в

обслуживании гостей и сопутствуют их удовлетворению. Однако каким бы прекрасным не было обслуживание, о гостинице несправедливо мало кто знает, можно смело заявить, что, если улучшить сайт, туристы начнут бронировать номера с новой силой.

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.

Регистрация иностранных граждан не такой сложный процесс, однако требует от сотрудника профессионализма, внимательности к деталям, хороших коммуникативных навыков и строгого соблюдения законодательства и правил конфиденциальности.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 «Сравнительный анализ тенденций развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом» [сайт]. – URL: <file:///C:/Users/Мвидео/Downloads/sravnitelnyu-analiz-tendentsiy-.pdf> (дата обращения: 09.06.2024).
- 2 «Понятие «гостиница». Характеристика и свойства» [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5427762/page:2/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 3 «Что такое отель». Классификация гостиниц [сайт]. – URL: <https://www.palladaran.ru/stati/chto-takoe-otel/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 4 «Главные тренды гостеприимства в 2024 году» [сайт]. – URL: <https://welcometimes.ru/opinions/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 5 Теоретический аспект планирования деятельности предприятий размещения [сайт]. – URL: <https://clck.ru/3ВТр3Е> (дата обращения: 09.06.2024).
- 6 Сведения об АНОО ДПО «ПМЦ» [сайт]. – URL: <https://companies.rbc.ru/id/1042502964459/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 7 Официальный сайт АНОО ДПО «ПМЦ» [сайт]. – URL: <https://www.pmc-dv.ru/contacts> (дата обращения: 09.06.2024).
- 8 Устав АНОО ДПО «ПМЦ». – URL: <https://clck.ru/3ВТр5U> (дата обращения: 09.06.2024).
- 9 Управление в организационных системах [сайт]. – URL: <https://mlsd2023.ipu.ru/proceedings/0885.pdf> (дата обращения: 09.06.2024).
- 10 Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // СПС «Консультант Плюс» [сайт]. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW/) (дата обращения: 09.06.2024).
- 11 Должностные обязанности управляющего отелем [сайт]. – URL: <https://учисьучись.рф/applicants/professions/sfera-servisa-i-obsluzhivaniya/467/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 12 Основные службы организационной структуры отеля. Хозяйственная служба [сайт]. – URL: <https://studref.com/> (дата обращения: 09.06.2024).
- 13 Организация функционирования службы приёма и размещения [сайт]. – URL: <https://scienceforum.ru/2015/article/2015011457> (дата обращения: 09.06.2024).
- 14 Функции финансовой службы предприятий индустрии туризма [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/2798583/page:7/> (дата обращения: 09.06.2024).

15 Организация и технологии работы инженерно-технической службы гостиницы [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/7156201/page:37/> (дата обращения: 09.06.2024).

16 Функции службы безопасности на гостиничном предприятии [сайт]. – URL: <https://studwood.net/599881/> (дата обращения: 09.06.2024).

17 Официальный сайт «Учебной гостиницы» [сайт]. – URL: <https://uchebnaya.rhotel.site/> (дата обращения: 09.06.2024). здесь до 2 пункта

18 Какие критерии определяют звездность отелей [сайт]. – URL: <https://journal.sovcombank.ru/puteshestviya/kakie-kriterii-opredel> (дата обращения: 25.06.2024).

19 Как стимулировать продажи гостиничных продуктов [сайт]. – URL: [https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie\\_prodazh\\_gostinichnyh\\_](https://studme.org/75819/turizm/stimulirovanie_prodazh_gostinichnyh_) (дата обращения: 09.06.2024).

20 Тема 2. Прием, размещение и выписка гостей [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/3834052/page:6/> (дата обращения: 10.06.2024).

21 Модуль Регистрации гостей в МВД. «Постановка на учет – Help Bnovo» [сайт]. – URL: <https://help.bnovo.ru/knowledgebase/> (дата обращения: 10.06.2024).

22 Модуль Регистрации гостей в МВД. «Постановка на учет – СКАЛА» [сайт]. – URL: <https://skalaepgu.ru/Account/Login?ReturnUrl=%2F> (дата обращения: 10.06.2024).

## Приложение А

Номера в общежитии №3 АНОО ДПО «ПМЦ», «Учебная гостиница»



Рисунок А.1 – Вид улучшенного номера АНОО ДПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница»

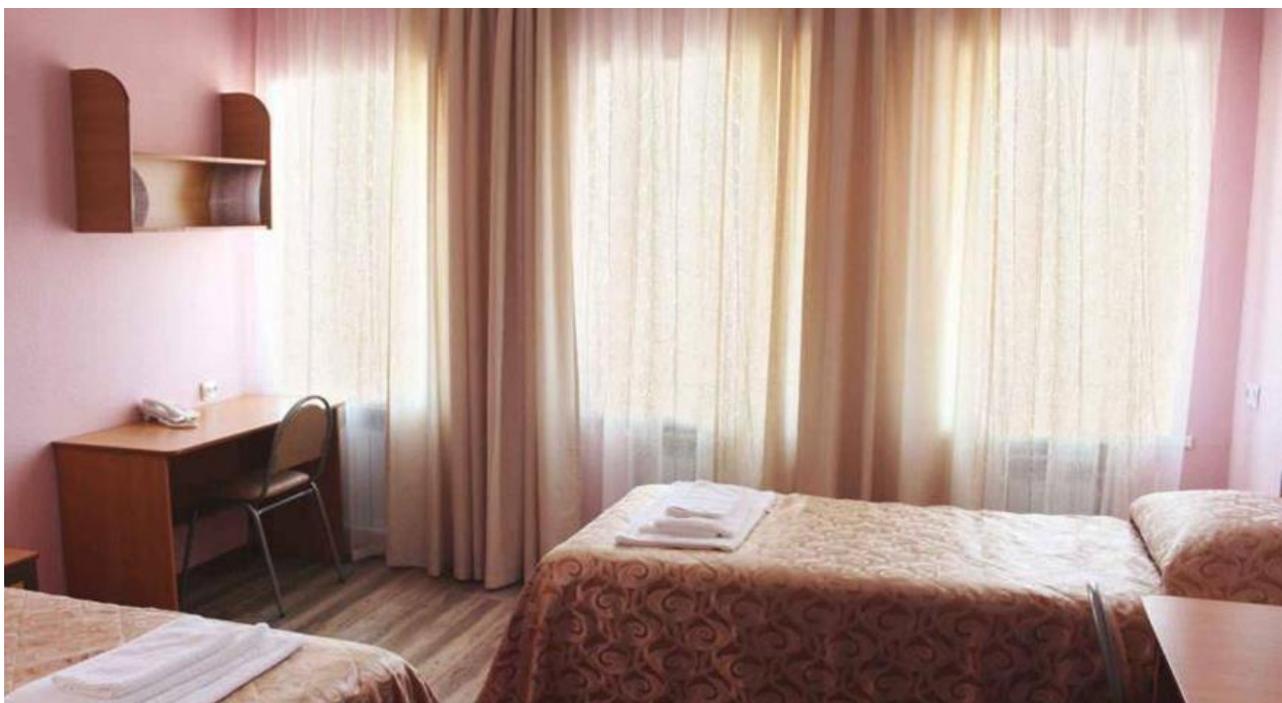


Рисунок А.2 – Вид стандартного двухместного номера с 2 отдельными кроватями АНОО ДПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница».

## Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Зернова Полина Александровна,  
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 общезитие АНОО ДПО «ПМЦ» №3, «Учебная гостиница», г. Владивосток,  
Партизанский пр-т, д 44

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

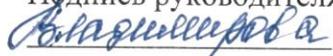
<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление 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 Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	3
15	Заполнение документов по соответствию выполненных работ	3

	стандартам качества	
	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 активирования 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 Зернова Полина Александровна,

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 общезитие АНОО ДПО «ПМЦ» №3, «Учебная гостиница», г. Владивосток, Партизанский пр-т, д. 44.

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.	<i>Отлично</i>
	ПК.2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	<i>Отлично</i>
	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	<i>Отлично</i>

		принятыми соглашениями.	<i>Отлично</i>
	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.	<i>Хорошо</i>
	ПК.2.5 Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества.	<i>Отлично</i>
	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.	<i>Хорошо</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг</b>			<i>Отлично</i>
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.	<i>Отлично</i>
	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	<i>Отлично</i>

		приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	<i>Отлично</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)</b>			<i>Отлично</i>

**Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:**

*освоены на продвинутом уровне* *на продвинутом уровне* *освоены на базовом 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



М. С. Кудлик  
Ф.И.О.



18.06.2024	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	4	
	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.	4	
	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	4	
	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 активирования 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	4	
	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	4	
	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
26.06.2024-	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики	5	
27.06.2024	Защита отчета по практике	5	
	Дифференцированный зачет	5	
27.06.2024	Составление отчета		

Руководитель



Характеристика деятельности студентки Зерновой Полины Александровны  
 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	<i>Высокий</i>
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	<i>Высокий</i>
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	<i>Средний</i>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>Средний</i>
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	<i>Высокий</i>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	<i>Средний</i>

	ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		<i>Средний</i>
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	<i>Высокий</i>
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	<i>Средний</i>
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	<i>Средний</i>
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.	<i>Высокий</i>
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять	Ознакомление с организацией	<i>Высокий</i>

	эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	хранения ценностей проживающих. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	<i>Воскожи</i>
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.	<i>Воскожи</i>
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.	<i>Воскожи</i>
ПК 2.5	Координировать деятельность сотрудников инженерно-технических служб гостиничного комплекса	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.	<i>Воскожи</i>
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.	<i>Средний</i>
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.	<i>Воскожи</i>
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Ведение учета забытых вещей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.	<i>Воскожи</i>

Руководитель практики (от организации)



М. С. Кудлик

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

## Характеристика

Студентка, Зернова Полина Александровна, в период с 14.06.2024 г. по 27.06.2024 г. проходила производственную (по профилю специальности) практику в общежитии АНОО ДПО «ПМЦ» №3 «Учебная гостиница», расположенном по адресу: г. Владивосток, Партизанский пр-т, 44 в качестве администратора.

В течение всего периода практики, Зернова Полина Александровна внимательно и ответственно относилась к выполняемой работе. Изучала методы управления и основные методы мотивации персонала, должностные обязанности персонала, пробовала проводить анализ хозяйственной деятельности организации, ознакомилась с порядком ведения различных распорядительных документов, учетной документации, изучала организационную структуру предприятия, участвовала в различной повседневной работе.

В отношении профессиональных качеств проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Была внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Всю порученную работу выполняла добросовестно и в срок. Стремилась приобретать новые знания, чтобы быть ещё более полезным на месте практики. Неоднократно оказывала помощь сотрудникам организации. Руководство организации оценивают работу Зерновой Полины Александровны на «отлично».

Руководитель от предприятия

  
подпись

  
М. С. Кудлик  
ФИО

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

## НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Зернова Полина Александровна  
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Г1  
согласно приказу ректора № 4603 - С от 06.06.2024 года  
направляется в АНОО ДПО "Приморский Межотраслевой Центр", 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 Тенж К.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
АНОО ДПО "ПМЦ"	14.06.2024	
АНОО ДПО "ГМЦ"	24.06.2024	