МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «11» декабря 2024 г. по «24» декабря 2024 г.

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

Наименование предприятия: ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Руководитель практики
от предприятия _____ А.В.Купленко

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО _____ Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....3

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....5

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент» 5

1.2 Учредительные документы, организационно– правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент» 6

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....7

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....12

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....13

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент» ..15

2.1 Анализ деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент».....15

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент». Культура предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент».....17

2.3 Информационные технологии ООО «Джи 1 Интертейнмент».....20

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.....22

4 Система обеспечения безопасности.....24

5 Технология формирования профессиональных компетенций.....26

6 Индивидуальное задание.....30

Заключение 33

Список использованных источников.....35

Приложение А. Экстерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент».....36

Приложение Б. Номерной фонд ООО «Джи 1 Интертейнмент» 37

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. Так гостиницы стали внедрять и использовать новые цифровые технологии что сильно упрощает работу и помогает гостям, а также стали больше уделять внимания комфорту и безопасности своих клиентов [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 «11» по «24» декабря 2024 года я проходила производственную практику на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal», расположенной по адресу: г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73.

Целью прохождения практики по профессиональному модулю 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» было: сбор материалов, обобщение и углубление теоретических знаний, умение использовать уже полученные навыки и знания в процессе обучения в деле, а также приобрести новые, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

– изучить общие сведения о предприятии;

– рассмотреть историю создания и развития предприятия;

– изучить организационную структуру предприятия и взаимодействие подразделений.;

– определить основные задачи и виды деятельности предприятия;

– исследовать организационно-технологические аспекты деятельности предприятия;

– анализ категорий гостей на предприятии;

– ознакомлением с информационными технологиями, используемыми на предприятии;

– проанализировать технологии продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта;

– отработка взаимодействия с персоналом и клиентами;

– ознакомление с системой безопасности на предприятии;

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

– изучить технологии формирования профессиональных компетенций;

– ознакомится с правилами хранения утерянных ценных вещей гостя и дальнейшими действиями согласно документам;

– 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 контроля готовности номеров к заселению;

– ведение учета забытых вещей.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет-ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «Джи 1 Интертейнмент».

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

1.1 История создания и развития ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Название Tigre de Cristal в переводе с французского означает «кристальный тигр», где тигр олицетворяет принадлежность комплекса к дальневосточной территории, а кристалл символизирует прозрачность, открытость и честность игорного бизнеса [5].

История создания предприятия начинается с того, что в августе 2009 года Приморский край был определён Правительством и Государственной думой России как одна из четырёх игровых зон страны

Гостинично-развлекательный комплекс Tigre de Cristal Hotel & Resort положил начало новой истории развлечений на Дальнем Востоке, став первым резидентом интегрированного развлекательного курорта «Приморье» в 2015 году и открыв для своих гостей мир по-настоящему ярких и незабываемых впечатлений.

Открытие комплекса прошло 8 октября 2015 года в формате Soft Opening – так называемое «операционное открытие». Все игровые автоматы и столы были готовы к использованию, открыты рестораны, готовы к заселению гостиничные номера.

До сентября 2017 года единственным оператором Tigre de Cristal являлась компания Summit Ascent Holdings Ltd – дочерняя структура Лоуренса Хо Яу Лунг – гонконгского бизнесмена в сфере индустрии азартных игр, генерального директора и совладельца компании Melco Crown Entertainment. В 2017 году Лоуренс Хо покинул управление компании и продал 30% акций Summit Ascent Holdings Limited ведущей тайваньской судоходной компании First Steamship Company Limited. В мае 2019 года в проект Summit Ascent вошла компания Suncity Group Holdings Limited из Макао, которая купила 27,97% акций у компании First Steamship Company Ltd и 41,69% акций в 2020 году у компании Summit Ascent, тем самым став обладателем контрольного пакета акций в размере 69,66%.

«Tigre de Cristal» включает в себя казино, пятизвёздочный отель, ресторан авторской кухни, бары, и проводит для своих гостей еженедельные шоу-программы, праздничные концерты популярных артистов и другие развлекательные мероприятия.

В казино Tigre de Cristal около 300 слот-аппаратов, включая Novomatic, Spielo и Mercur, а также 40 игровых столов для игры в русский покер, техасский холдем, американскую рулетку, блэкджек и баккара.

Месторасположение отеля: ул. Муравьиная Бухта, 73, г. Артём.

С отелем можно связаться по телефону: +7 (423) 246–88–88.

Электронная почта отеля: cristalline@tdc.ru.com.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Учредительные документы предприятия – это документы, на основании которых действует компания [6].

Учредительные документы ГРК «Tigre de Cristal» включают в себя:

– Устав – основной документ, определяющий цели, структуру и правила деятельности ГРК.

– Свидетельство о государственной регистрации – удостоверяет юридический статус ГРК.

– Лицензии – необходимые для осуществления определенных видов деятельности, таких как азартные игры.

– Протоколы собраний участников - фиксируют решения, принятые на собраниях учредителей.

– Договоры – соглашения с партнерами, поставщиками и другими контрагентами.

– Штатное расписание – документ, определяющий состав персонала, штатную численность и должности работников гостиницы.

– Копии свидетельств ИНН, ОГРН (ОГРНИП) – документы, подтверждающие государственную регистрацию предприятия.

– Нормативный документ – это документ, который устанавливает правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Деятельность гостиничного комплекса «Tigre de Cristal» регулируется следующими нормативными документами:

– Федеральный закон от 29.12.2006 №244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

– Федеральный закон от 07.08.2001 №115 «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма».

– Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300−1.

– Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Организационно-правовая форма – это способ организации и ведения предпринимательской деятельности, имеющий закрепление в виде юридического документа.

Организационно-правовая форма определяет ответственность компании по обязательствам, право сделок от лица предприятия, структуру управления и другие особенности хозяйственной деятельности предприятий [7].

ГРК «Tigre de Cristal» является частью ООО «Джи 1 Интертейнмент». 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 «Джи 1 Интертейнмент» 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.

ГРК «Tigre de Cristal» функционирует в рамках ООО «Джи 1 Интертейнмент». Это организация с ограниченной ответственностью, учредители которой несут риск убытков в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Деятельность гостиницы регулируется нормативными документами в сфере гостиничного бизнеса и законодательством Российской Федерации.

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 [8].

Отель «Tigre de Cristal» имеет линейную-функциональную структуру, представленную на рисунке 1. В данном случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя. Свои решения они воплощают в жизнь либо через главного руководителя, либо (в пределах своих полномочий) непосредственно через соответствующих руководителей служб-исполнителей.

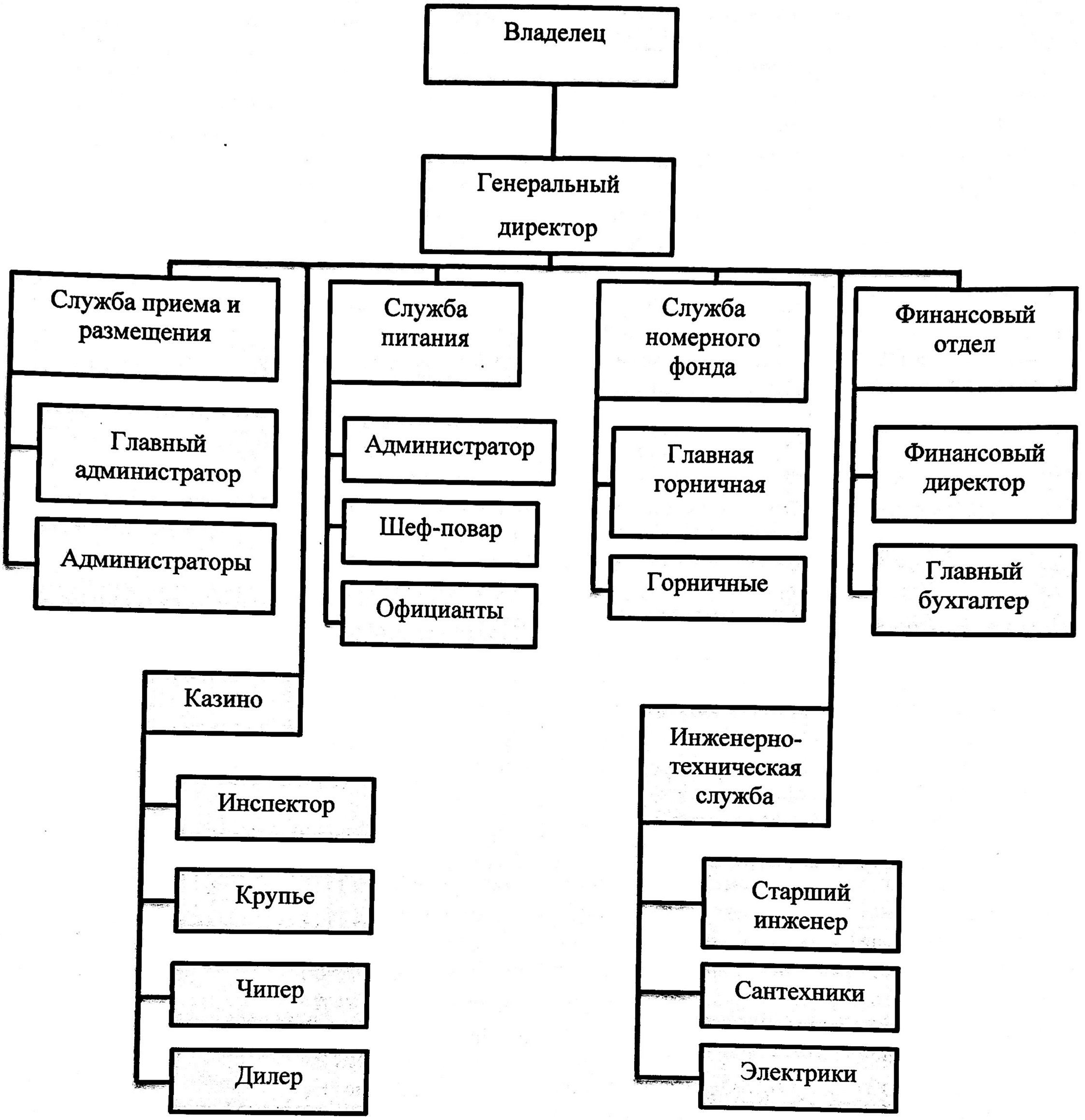

Рисунок 1 – Организационная структура ГРК «Tigre de Cristal»

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.

Таким образом, владелец является высшей инстанцией. Генеральный директор подчиняется владельцу и несет ответственность за все операции. Каждый отдел в гостинице имеет свои уникальные функции (Таблица 1).

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ГРК «Tigre de Cristal»

Служба/отдел	Функции	Характеристика
Служба приема и размещения	Бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации	Администратор координирует работу остальных и следит за выполнением стандартов сервиса. Ночной аудитор управляет отелем в ночное время, решает возникающие проблемы, следит за безопасностью и проводит аудит. Менеджер по работе с гостями отвечает за поддержание высокого уровня обслуживания гостей, организует VIP-услуги и решает сложные вопросы.
Служба питания	Организации питания проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т.д.),	Шеф-повар службы общественного питания составляет меню, обеспечивает поставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии. Администратор службы питания управляет рестораном или кафе, контролирует бронирование столов, следит за качеством обслуживания, решает конфликтные ситуации с гостями, контролирует работу официантов и другого персонала, отвечает за соблюдение стандартов сервиса и санитарии. Официанты принимают заказы, подают блюда и напитки, консультируют гостей по меню, обеспечивают комфортное обслуживание, рассчитывают гостей, поддерживают чистоту в зале.
Служба номерного фонда	Занимается уборкой и поддержанием чистоты в номерах и общественных пространствах; контролирует состояние и инвентаризацию имущества	Горничная занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы. Супервайзер руководит службой горничных, распределяет задания, контролирует качество уборки номеров и общественных зон, проводит инструктажи по стандартам уборки и санитарии, следит за наличием необходимых моющих средств и инвентаря, отвечает за соблюдение чистоты и порядка во всей гостинице.

Продолжение таблицы 1

Служба/отдел	Функции	Характеристика
Финансовый отдел	Ведение управленческого учета деятельности гостиницы, формирование регулярной управленческой отчетности. Разработка и внедрение корпоративных стандартов, норм, регламентов и положений по управленческому учету. Формирование учетной политики в соответствии с потребностями гостиницы.	Финансовый директор обеспечивает работу предприятия в финансовом и административном отношении и содействие в области управления его основной деятельностью. Ответственный за всю сферу учета, включая начисление заработной платы, обслуживание кредиторской и дебиторской задолженности, подготовку отчетов для нужд управленческого учета и налоговых органов, в тесном взаимодействии с непосредственно подотчетным ему главным бухгалтером. Главный бухгалтер ведет бухгалтерский учет, составляет финансовую отчетность в соответствии с законодательством, контролирует первичную документацию, управляет налоговыми обязательствами, отвечает за точность и достоверность финансовых данных.
Казино	Организует и проводит азартные игры, включая игровые автоматы и карточные игры, контролирует соблюдение правил и честность игр, управляет взаимодействием с клиентами и предоставляет им различные промо-акции. Также казино обеспечивает безопасность своих посетителей и сотрудников, управляет финансовыми потоками и ведет учет выигрышей и проигрышей	Крупье ведёт игру, выдаёт участникам их выигрыши и забирает проигранные ставки. Чипер работник, который во время работы группирует фишки по цвету или номиналу на рулетках и разбирает колоды карт для карточных игр по мастям и старшинству. Дилер ведёт игру за столом в таких играх, как покер, рулетка, крэпс, блек-джек, баккара и т. д. Также дилер обязан поддерживать разговор с клиентом, объяснять правила игры, следить за выполнением правил клиентами. Инспектор работник, который обязан следить за всеми действиями дилера, чипера, клиента. Инспектор обязан помогать клиентам и дилеру в случае ошибки за столом, следить за выполнением всех правил казино, выявлять факты мошенничества.
Служба безопасности	Обеспечение безопасности клиентов и принадлежащего им имущества. Защита имущества гостиницы от хищений, вандализма и т. д. Защита территории от нападения, террористической угрозы, саботажа. Поддержание порядка на всей охраняемой территории. Обеспечение	Начальник службы безопасности руководит всей службой безопасности казино, отвечает за разработку и внедрение мер безопасности, контролирует работу охранников, отвечает за предотвращение преступлений и обеспечение безопасности персонала и гостей, взаимодействует с правоохранительными органами, составляет отчеты о происшествиях и проводит инструктажи. Обеспечивает соблюдение действующих законов и внутренних нормативных актов, а также проводит мероприятия по выявлению и предотвращению преступлений, хищений и сговоров в организации.

Продолжение таблицы 1

Служба/отдел	Функции	Характеристика
	покоя и конфиденциальности гостей отеля в течение всего периода их пребывания. Мгновенное реагирование на любые ситуации, требующие вмешательства и вызова экстренных служб (скорая, полиция, пожарная). Контроль за поведением персонала. Оказание специальных услуг высокопоставленным гостям для обеспечения повышенной безопасности.	Охранники обеспечивают физическую безопасность казино и гостиницы, патрулируют территорию, контролируют доступ посетителей, следят за порядком, предотвращают кражи и другие правонарушения, реагируют на чрезвычайные ситуации, обеспечивают соблюдение правил внутреннего распорядка.
Инженерно-техническая служба	Поддерживает инфраструктуру здания, включая системы электроснабжения, водоснабжения и отопления, а также проводит регулярное обслуживание и ремонт.	Старший инженер руководит инженерно-технической службой, отвечает за техническое состояние всех систем комплекса (отопление, вентиляция, кондиционирование, электроснабжение, водоснабжение и канализация и т.д.), планирует и контролирует ремонтные работы, составляет бюджеты на техническое обслуживание, закупает необходимые материалы и оборудование, контролирует работу подчиненных (сантехников электриков и др.), отвечает за безопасность эксплуатации инженерных систем. Сантехники отвечают за бесперебойную работу систем водоснабжения и канализации, проводят профилактические работы и ремонт сантехнического оборудования, устраняют поломки и течи, занимаются установкой и заменой сантехнических приборов. Электрики отвечают за бесперебойную работу электроснабжения комплекса, проводят профилактические работы и ремонт электрооборудования, устраняют поломки и короткие замыкания, занимаются установкой и заменой электроприборов, обеспечивают безопасность электросетей.

Преимущества линейно-функциональной организационной структуры управления [9]:

Быстрое осуществление действий по распоряжениям и указаниям, отдающимся вышестоящими руководителями нижестоящим.

– рациональное сочетание линейных и функциональных взаимосвязей;

– стабильность полномочий и ответственности за персоналом;

– единство и чёткость распорядительства;

– более высокая, чем в линейной структуре, оперативность принятия и выполнения решений;

– личная ответственность каждого руководителя за результаты деятельности;

– профессиональное решение задач специалистами функциональных служб;

Недостатки линейно-функциональной организационной структуры управления [10]:

– каждое звено заинтересовано в достижении своей узкой цели, а не общей цели фирмы;

– отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными подразделениями;

– чрезмерно развитая система взаимодействия по вертикали;

– аккумулирование на верхнем уровне наряду со стратегических оперативных задач.

Гостиница «Tigre de Cristal» использует линейно-функциональную структуру управления, она позволяет четко распределять задачи подразделений и тем самым улучшать их эффективность и эффективность работы отеля в целом. Структура имеет свои преимущества и недостатки, но в целом она эффективна.

1.4 Основные задачи, виды деятельности услуг предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

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

Основные задачи ГРК «Tigre de Cristal»:

– 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 [1]:

– Код ОКВЭД 92.11 – Деятельность игорных заведений: Основной вид деятельности, связанный с организацией и проведением азартных игр.

– Код ОКВЭД 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания: Предоставление гостиничных услуг, включая номера различного уровня комфорта.

– Код ОКВЭД 56.10 – Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания: Работа ресторанов и баров, расположенных на территории комплекса.

– Код ОКВЭД 92.7 – Предоставление прочих услуг развлечения и отдыха: это может включать в себя различные развлекательные мероприятия, шоу-программы, ночные клубы и т.д.

Перечень услуг гостиницы представлен в таблице 2 [1]:

Таблица 2 – Перечень услуг ГРК «Tigre de Cristal»

Бесплатные услуги	Платные услуги
– Wi–Fi на всей территории; – парковка; – завтрак; – пробуждение к определенному времени; – детские кроватки/люльки; –удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями; – доставка прессы.	– трансфер; – казино/игровые автоматы; – мини-бар; – химчистка/прачечная/гладильные услуги; – конференц-зал/банкетный зал; – экскурсии; – рестораны/бары; – телефонные переговоры; – факс/копировальные услуги в бизнес-центре; – гольф симулятор.

Таким образом, гостиница предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей, предоставляет широкий спектр как платных так бесплатных услуг, хорошо сочетая в себе элементы гостеприимства и развлечений, она регулярно выполняет ряд основных задач и улучшает эффективность работы в гостинице.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Гостиница «Tigre de Cristal», расположенная в Приморском крае России, уже зарекомендовала себя как важный объект туристической инфраструктуры, особенно в контексте развития игорной зоны «Приморье».

Перспективы ее развития могут быть следующие:

1) С учетом роста интереса к Дальнему Востоку России, «Tigre de Cristal» может привлекать больше туристов как из России, так и из стран Азии. Развитие международных авиаперевозок и улучшение транспортной инфраструктуры будут способствовать этому.

2) Введение новых услуг, например таких как спа и другие развлекательные программы, может значительно повысить привлекательность гостиницы. Также стоит рассмотреть возможность организовывать выставки.

3) Рассмотреть новые партнерства и возможно убрать некоторые старые если они уже не актуальны. Сотрудничество с туристическими агентствами, авиакомпаниями и другими гостиницами может помочь в привлечении клиентов и создании комплексных туристических пакетов.

4) Внедрение экологически чистых технологий и практик может привлечь внимание клиентов, заинтересованных в ответственных формах туризма. Это может включать использование альтернативных источников энергии, программы по утилизации отходов и т.д.

5) Внедрение современных технологий для улучшения клиентского сервиса.

6) Учитывая текущие тенденции, гостиница может ориентироваться на внутренний рынок, предлагая специальные предложения для российских туристов и акцентируя внимание на отдыхе с семьей или корпоративных мероприятиях.

Развитие гостиницы «Tigre de Cristal» требует комплексного подхода, учитывающего текущие тренды в индустрии гостеприимства и потребности клиентов. Инвестирование в улучшение услуг, развитие партнерств и активный маркетинг могут значительно повысить конкурентоспособность гостиницы на рынке. В целом, перспективы развития гостиницы зависят от множества факторов, включая экономическую ситуацию, политическую стабильность и развитие туристической инфраструктуры в регионе. С правильной стратегией и подходом гостиница имеет все шансы стать одним из ведущих туристических направлений в России и Азии, и активно удерживать текущих клиентов, а также привлекать новых, что в свою очередь будет способствовать росту бизнеса.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

2.1 Анализ деятельности ООО «Джи 1 Интертейнмент»

ГРК «Tigre de Cristal» – это многофункциональный комплекс, включающий в себя не только гостиничные услуги, но и игорную зону, рестораны, бары, развлекательные заведения и другие сервисы.

ГРК «Tigre de Cristal» имеет 5 звезд. К особенностям данной категории можно отнести:

– Площадь предлагаемых апартаментов – от 14 м2 для одноместных, и от 16 – для номеров, рассчитанных на двух человек.

– Минимальные габариты санузла – 3,8 «квадрата».

– Пространство холлов до 160 кв. м., наличие медицинского кабинета.

– Возможность аренды автомобиля и бронирования конференц-зала.

– Ежедневное обслуживание, услуги химчистки, стирки и глажки белья.

– Доступный беспроводной интернет.

– Сопровождение швейцара и носильщиков.

– Опция заказа билетов на транспорт или развлекательные мероприятия [11].

Характеристика и номерная политика представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Номерной фонд ГРК «Tigre de Cristal»

Категория номера	Характеристика	Цена	Кол-во
Standard King	Однокомнатные стандартные номера площадью от 24 до 32 м² созданы для комфортного пребывания. Каждый номер оборудован большой двуспальной кроватью и зоной отдыха, кофемашиной, а также мини–баром с разнообразным алкоголем. Ванная комната оснащена душевой кабиной с тропическим душем.	От 11 875 р.	38
Deluxe King	Улучшенная категория однокомнатных номеров площадью до 52 м². Здесь найдётся место и для работы, и для отдыха, так как номер оснащён письменным столом с креслом. Помимо тропического душа, в ванной комнате представлена отдельно стоящая ванна. Номера данной категории бывают смежными, что удобно, если вы путешествуете семьёй или большой компанией.	От 12 825 р.	43
Junior Suite	Полулюкс площадью до 60 м² с мягким угловым диваном идеально подойдёт любителям повышенного комфорта. При желании номера категории Junior Suite могут быть объединены, и их общая площадь составит более 100 м². Ванна расположена напротив панорамного окна, где открывается вид на бухту или горный массив.	От 18 050 р.	30

Продолжение таблицы 3

Категория номера	Характеристика	Цена	Кол-во
Deluxe Suite	Двухкомнатный номер премиального класса площадью 80 м² состоит из гостиной с обеденной зоной на 4 персоны, а также спальной комнаты с рабочей зоной. Номер идеально подходит для размещения семьи с детьми – дополнительное пространство позволяет установить ещё одну кровать. В ванной комнате представлен тропический душ и отдельно стоящая ванна, присутствуют премиальные банные принадлежности.	От 24 700 р.	6
Corner Suite	Просторные угловые номера площадью 124 м² отличаются шикарным панорамным видом из окон, могут быть объединены с номером категории Deluxe King. Апартаменты состоят из двух комнат: гостиная с угловым диваном и обеденной зоной на 4 персоны и уютная спальня с отдельной гардеробной. В ванной комнате представлены джакузи и ливневый душ.	От 37 400 р.	2
Premier Suite	Апартамент Premier Suite, который занимает площадь 164 м², состоит из двух комнат и оборудованной кухни. Большая гостиная меблирована мягкими диванами и массажным креслом Yamaguchi. Представлена обеденная зона на 6 персон, что идеально подойдёт для проведения времени с семьёй или бизнес-встреч. Отдельная гардеробная зона соединяет спальню с ванной комнатой, где у панорамного окна с видом на бухту находится джакузи. В ванной комнате установлен массажный стол и представлены премиальные банные принадлежности.	От 59 400 р.	1
Presidential Suite	Президентский номер площадью 207 м² состоит из трёх комнат, при желании его можно расширить до 250 м², объединив со смежным номером Deluxe King. Гостиная укомплектована мягкими диванами и массажным креслом Yamaguchi, одну из стен гостиной занимает панорамное окно с видом на Уссурийский залив. Обеденный зал на 8 персон соединяет гостиную и кухню. Кухня оснащена всем необходимым, включая большой холодильник, плиту с духовым шкафом и дополнительные бытовые приборы. Спальню и ванную комнату соединяет отдельная гардеробная с дамским уголком. Ванная комната оборудована всеми удобствами для отдыха после насыщенного дня: гидромассажной ванной и инфракрасной сауной с премиальными банными принадлежностями.	От 74 400 р.	1

Отель «Tigre de Cristal» предоставляет своим гостям возможность выбрать номер, соответствующий их требованиям и бюджету. Широкий выбор категорий, просторные номера, дополнительные удобства и премиальные услуги делают отдых в этом отеле комфортным и незабываемым [1].

Ценовая политика дополнительных услуг отеля представлена в таблице 4 [1].

Таблица 4 – Ценовая политика дополнительных услуг ГРК «Tigre de Cristal»

Услуга	Цена
Дополнительное питание (завтрак/обед/ужин)	От 700 р.
Заказ блюд и напитков в номер	От 300 р.
Услуги прачечной и химчистки	От 300 р. (за единицу одежды)
Трансфер	От 1500 р.
Экскурсии	От 2000 р.
Конференц–зал/банкетный зал	От 5000 р.
Факс/копировальные услуги в бизнес–центре	50 р./лист
Мини-бар	От 300 р.
Телефонные переговоры	10 р./мин.
Гольф-симулятор	2000 р./час
Казино	Минимальная ставка 50 копеек

ГРК «Tigre de Cristal» владеет номерным фондом, состоящим из различных категорий номеров, удовлетворяющих потребности различных категорий клиентов.

Ценовая политика гибкая, в зависимости от категории номера и дополнительных услуг. Отель стремится обеспечить комфорт и качественное обслуживание своим гостям, что делает ее привлекательным вариантом для проживания.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Джи 1 Интертейнмент». Культура предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Организация клиентского сервиса в ГРК «Tigre de Cristal» играет ключевую роль в формировании уютной и приятной обстановки для посетителей.

Бронирование номера состоит из следующих этапов:

1) Приветствие гостя, название отеля, должность, имя. Уточнить чем можем помочь.

2) Просим гостя представиться.

3) Уточняем вид бронирования (индивидуальное/групповое).

4) Уточняем даты проживания.

5) Спрашиваем на какое количество человек гость хочет забронировать номер.

6) Узнаем есть ли у гостя особые пожелания к номеру.

7) Предложить варианты номеров (от номера большей стоимости к номеру меньшей стоимости), спрашиваем какой вариант больше понравился гостю.

8) Спрашиваем необходимость включения пакетов питания в стоимость проживания. Называем общую стоимость проживания.

9) Уточняем желает ли гость продолжить бронирование.

10) Уточняем данные гостя (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты)

11) Рассказываем о раннем заезде и позднем выезде.

12) Уточняем есть ли необходимость организации трансфера от аэропорта.

13) Сверяем детали бронирования.

14) Спрашиваем желает ли гость прогарантировать свое бронирование.

15) Уточняем можем ли еще чем-то помочь.

16) Благодарим за звонок, прощаемся.

Следующим не мало важным этапом является заселение в него входят следующие этапы:

1) Зрительный контакт, приветствие гостя. Уточняем чем можем помочь.

2) Уточняем имя гостя.

3) Спрашиваем бронировал ли гость номер ранее.

4) Спрашиваем на чье имя было бронирование.

5) Сверяем детали бронирования.

6) Просим паспорт гостя, спрашиваем можем ли сделать копию.

7) Интересуемся как прошло путешествие гостя.

8) Отдаем паспорт.

9) Просим подписать регистрационную карту.

10) Уточняем способ оплаты.

11) Просим поставить подпись в информационном счете.

12) В конверте отдаем финансово-отчетные документы.

13) Информируем об услугах отеля, уточняем желает ли гость внести депозит.

14) Выписываем ключ-карту, рассказываем, как добраться до номера.

15) Уточняем нужна ли гостю помощь с багажом или какая-либо другая помощь.

16) Информируем о работе стойки ресепшн.

17) Желаем хорошего отдыха.

Во время проживания гостям нужно оказывать качественное обслуживание и быстрое реагирование и выполнение запросов, от этого сильно зависит качество проживания гостя и его дальнейшее желание приезжать в эту гостиницу.

Завершающим этапом идет процедура выселения, в которую входит:

1) Приветствие гостя, уточняем чем можем помочь.

2) Просим напомнить имя.

3) Проси ключ-карту, спрашиваем, как прошло проживание.

4) Уточняем пользовался ли гость мини-баром.

5) Готовим информационный счет, уточняем все ли верно.

6) Спрашиваем желает ли гость разделить счета.

7) Уточняем способ оплаты.

8) Предлагаем бронирование на следующий период пребывания.

9) Отдаем итоговый счет и чеки в конверте.

10) Уточняем нужна ли помощь с багажом.

11) Спрашивает необходима ли организация трансфера до аэропорта.

12) Уточняем можем ли еще чем-то помочь.

13) Благодарим за выбор нашего отеля, прощаемся.

В гостинице «Tigre de Cristal» больше всего преобладают следующие сегменты гостей:

– Игроки и любители азартных игр. Основной сегмент гостей составляет публика, заинтересованная в азартных играх. Гостиница расположена в игорной зоне, что привлекает как местных жителей, так и туристов, желающих испытать удачу в казино.

– Туристы из Азии. В последние годы наблюдается рост интереса к Дальнему Востоку, и гостиница привлекает гостей из Китая, Южной Кореи и других стран региона. Это связано с развитием транспортных связей и растущим интересом к российскому Дальнему Востоку.

– Корпоративные клиенты. «Tigre de Cristal» также принимает корпоративных клиентов для проведения конференций, семинаров и других деловых мероприятий. Это создает дополнительный поток гостей, которые могут остановиться в гостинице на время своих поездок.

– Пары и романтические путешественники. Гостиница предлагает различные пакеты для романтических выходных, что делает ее привлекательной для пар, ищущих место для отдыха вдали от повседневной суеты.

Культура гостиницы «Tigre de Cristal» является важным аспектом влияющем на общее впечатление гостей. В гостинице акцентируется внимание на высоком уровне сервиса и внимании к каждому гостю, а также он обучен обеспечивать комфорт и удовлетворение потребностей клиентов, что создает атмосферу уюта и заботы. Персонал часто отправляют на тренинги для повышения их квалификации. Также гостиница привлекает гостей из разных стран что способствует культурному обмену. Философия гостиницы основывается на концепции комфорта и высокого уровня сервиса, а миссия заключается в том, чтобы сделать пребывание каждого гостя максимально приятным и запоминающимся.

Так ГРК «Tigre de Cristal» имеет проработанную технологию обслуживания гостей, которая помогает персоналу правильно общаться и находить свой подход к разным сегментам гостей и предоставлять им услуги, а культура гостиницы строится на принципах гостеприимства, разнообразия и заботы о благополучии гостей, что делает ее привлекательным местом для отдыха и развлечений.

2.3 Информационные технологии ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Гостиница «Tigre de Cristal» при работе на ресепшене отеля использует программу «Opera PMS»

OPERA Property Management System (OPERA PMS) — это центральный модуль системы управления отелем OPERA Enterprise Solution. Он охватывает основные бизнес-процессы гостиницы, например такие как [12]:

– групповое и индивидуальное бронирование.

– управление службой приёма и размещения гостей

– управление номерным фондом

– кассирские функции и т.д.

– ведение аналитики и отчётности

– взаимодействие со сторонними интерфейсами (телефонией, платным ТВ, мини-барами, электронными замками и др.)

Основные реимущества использования этой программы:

– Модуль онлайн бронирования в OPERA PMS позволяет эффективно настроить все возможные каналы онлайн продаж, а также приём бронирований через собственный веб-сайт отеля.

– OPERA PMS предоставляет полный функционал управления тарифами, гибко адаптируя их в соответствии с динамикой спроса. Будь то специальные тарифы для корпоративного клиента или расчет стоимости за длительное проживание в апартаментах, OPERA помогает менеджерам по доходам достигать поставленных целей. Система также содержит подсказки по выбору оптимального тарифа

– Инструменты аналитики в OPERA позволяют создавать подробные отчеты, включающие прогнозы и исторические данные за прошедшие периоды, что помогает принимать максимально обоснованные решения.

– Мультифункциональная панель Front Desk позволяет селить гостя одним кликом, оперативно выставлять счета в режиме «cklick-n-drag», оставлять сообщения для гостя с определением его локации, а также предоставлять круглосуточно гостевой сервис без прерывания на ночной аудит.

– OPERA имеет подтвержденную интеграцию с более чем 2500 поставщиками различных дополнительных модулей и систем, будь то электронные замки, системы управления доходами, модули бронирования, платёжные шлюзы и многое другое. Выбирая OPERA вы получаете интегрированную технологическую инфраструктуру с полной поддержкой вашего бизнеса.

– Решение OPERA позволяет персоналу отеля выйти за рамки, свободно перемещаться и предоставлять исключительный сервис в любом месте отеля, в любое время. Новое мобильное решение переносит ряд основных функций, таких как поселение, техническое обслуживание и уборка номеров, на мобильные устройства в режиме онлайн [13].

Также в своей работе гостиница пользуется современным офисным пакетом, который включает в себя приложения для обработки текстов, создания таблиц и разработки презентаций. Как правило, это программы Microsoft Office, такие как Word для написания документов и Excel для ведения учетных таблиц, финансового анализа и отчетности. Персонал гостиницы использует Word для создания стандартных документов, как например, контракты с клиентами, внутренние отчеты и служебные записки. Excel служит для анализа данных о заполняемости номеров, планировании бюджета и учета расходов.

Так мы можем наблюдать что ГРК «Tigre de Cristal» активно использует современные технологии, которые помогают им эффективно вести бизнес. Программа Opera PMS делает процесс работы с гостем более легким и автоматизированным, а совместная работа с такими программами как Microsoft Office, Word и Excel дополняет и делает работу более эффективной и удобной что повышает производительность персонала.

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 [14].

Основная маркетинговая деятельность в гостинице «Tigre de Cristal» является официальный сайт, на нем указана вся необходимая информация, документы и контактные данные, именно там гости могут узнать о новых акциях и скидках, которые на данный момент проводит гостиница

Также гостиница использует социальные сети (Telegram и ВКонтакте), они помогают гостинице взаимодействовать с потенциальными гостями, делиться новостями, акциями и событиями, а также получать обратную связь.

Способы стимулирования продаж в ГРК «Tigre de Cristal» представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Способы стимулирования продаж в ГРК «Tigre de Cristal»

Способы стимулирования продаж	Характеристика
Акции	«Символы» – выигрыш 1200 000 р. Акция действует 7 и 21 декабря. Время раундов 21:00, 23:00 и 01:00. Общее количество выигрышей – 15. «Лёгкие деньги» – выигрыш 700 000 р. Акция действует 13 и 28 декабря. Время раундов 21:00, 23:00 и 01:00. «Новогодний Бум» – 15 призов за общую сумму 900 000р. Акция действует 31 декабря в 01:30. Общее количество выигрышей – 15.
Скидки	«Специальное предложение для молодожёнов» Номер категории Junior Suite для молодожёнов (скидка 10% на проживание для гостей свадьбы и дополнительная скидка 50% на проживание в номере категории Junior Suite в первую годовщину свадьбы). Стоимость: 250000р. Номер категории Deluxe King для молодожёнов (скидка 10% на проживание для гостей свадьбы и дополнительная скидка 20% на проживание в номере категории Deluxe King в первую годовщину свадьбы). Стоимость: 200000р. Скидка 50% на номер для молодожёнов (скидка 10% на проживание для гостей свадьбы и дополнительная скидка 10% на проживание в первую годовщину свадьбы). Стоимость: 150000р.

Продолжение таблицы 5

Способы стимулирования продаж	Характеристика
Тарифы	«Гостиничный» Расчетный час в первый день заезд после 16.00, в последний день выезд до 16.00В стоимость входит Проживание, питание по выбранному тарифу. Обязательные доплаты: гостиница имеет право при размещении взимать непосредственно с Клиента дополнительную плату или депозит за дополнительные услуги. Размер регистрационного сбора в отношении иностранных граждан-клиентов гостиница устанавливает самостоятельно. Возможные доплаты: трансфер, аренда конференц-зала и другие услуги, не входящие в стоимость путевки.

ГРК «Tigre de Cristal» использует различные инструменты маркетинга и продаж для привлечения клиентов. Печатная реклама позволяет донести информацию до потенциальных клиентов, активно не использующих информационные технологии и в сжатом варианте буклета показать все преимущества выбора данной гостиницы. Электронный вариант позволяет разносить рекламу на посторонние сайты или приложения что позволяет охватывать больше активных пользователей сети. Стратегии стимулирования продаж, включая акции и скидки, делают предложение более привлекательным, что способствует увеличению заполняемости и повышению общей конкурентоспособности.

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 [16].

В ГРК «Tigre de Cristal» предпринимаются следующие регламентируемые меры безопасности [1]:

– Инструкции по охране труда и технике безопасности. Эти документы детально описывают правила поведения персонала во всех зонах комплекса (казино, рестораны, служебные помещения и т.д.) для предотвращения несчастных случаев. Они должны соответствовать законодательству РФ и регулярно обновляться. Раздельные инструкции могут существовать для разных отделов и должностей.

– Положение о службе безопасности определяет структуру, функции и обязанности службы безопасности, включая порядок взаимодействия с другими подразделениями и внешними организациями (например, полицией). Описывает полномочия сотрудников службы безопасности.

– План мероприятий по обеспечению пожарной безопасности. Этот документ содержит подробное описание мер по предотвращению и тушению пожаров, процедуры эвакуации персонала и гостей, а также порядок взаимодействия с пожарной службой. Регулярно проверяется и обновляется. Включает планы эвакуации для каждого этажа и зоны.

– Инструкции по действиям персонала в чрезвычайных ситуациях. Подробные инструкции по действиям персонала в различных чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, террористические угрозы, медицинские чрезвычайные ситуации). Описывает обязанности сотрудников на различных должностях.

– Правила внутреннего распорядка для персонала и гостей регламентирует порядок поведения всех лиц на территории комплекса, включая правила пользования услугами, меры безопасности и запреты.

– Политика конфиденциальности и защиты персональных данных описывает процедуры сбора, хранения и обработки персональных данных гостей и сотрудников, в соответствии с законодательством о защите данных.

– Договоры с внешними организациями. Документы, подтверждающие сотрудничество с охранными предприятиями, поставщиками оборудования и услуг по техническому обслуживанию систем безопасности, специалистами по противопожарной обработке и др.

Используемые технические средства:

– Система охранной сигнализации обнаруживает и сигнализирует о несанкционированном проникновении на территорию и в помещения комплекса. Интегрирована с другими системами безопасности (видеонаблюдение, система оповещения).

– Система видеонаблюдения (CCTV) позволяет вести круглосуточный мониторинг территории и внутренних помещений, сохраняя записи для расследования инцидентов. Архив видеозаписей хранится в соответствии с законодательством.

– Система контроля доступа ограничивает доступ в различные зоны комплекса, используя электронные ключи, карты и биометрические системы.

– Противопожарная система включает автоматические системы пожаротушения, систему оповещения о пожаре, эвакуационные выходы и средства пожаротушения (огнетушители, пожарные краны). Регулярно проходит техническое обслуживание.

– Система технического обслуживания регламентирует регулярные проверки и техническое обслуживание всех инженерных систем комплекса для предотвращения аварийных ситуаций.

– Система информационной безопасности защищает информационные системы и данные комплекса от несанкционированного доступа, несанкционированного использования, разрушения и несанкционированных модификаций. Включает антивирусную защиту, файерволы и другие средства защиты.

Гостиница «Tigre de Cristal» уделяет большое внимание безопасности как своих гостей, так и сотрудников. Отель устраивает регулярные проверки и учения, что поможет предотвратить чрезвычайные ситуации или быстро и грамотно на них среагировать. Система обеспечения безопасности представляет собой комплексный подход, сочетающий строгие внутренние регламенты, современные технические средства и сотрудничество с внешними специализированными организациями.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Профессиональная компетенция охватывает широкий спектр задач, связанных с взаимодействием с гостями на этапе их прибытия и заселения в гостиницу. 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.

1) Выполнение обязанностей ночного портье.

По прибытии гостей ночного портье приветствует их, регистрирует и предоставляет всю необходимую информацию об отеле. Затем он проводит аудит и балансировку отчетов

дневных смен, отвечая при этом на телефонные звонки, планируя пробуждение гостей и принимая заказы на бронирование. Ночного портье также проверяет выполнение всех заданий других отделов на конец рабочего дня и отвечает на запросы, вопросы и жалобы гостей по мере необходимости. До окончания своей смены он готовит отчеты по итогам дня и счета для гостей к выписке на следующий день. Кроме того, он обрабатывает и проверяет платежи по бронированию, балансирует денежные ящики и сверяет их с квитанциями. Он также контролирует и управляет сейфом отеля, обеспечивая сохранность ценностей гостей, общается с отделами технического обслуживания и домоводства для обеспечения надежности и чистоты гостиничных удобств. Помимо этого, ночного портье занимается бронированием столиков в местных ресторанах, развлечениях и других достопримечательностях для гостей, организует такси или трансфер и дает полезные рекомендации по запросу. Он предоставляет информацию о номерах, тарифах и удобствах отеля, отвечает на звонки гостей и документирует детали каждого разговора для дальнейшего использования. Также ночного портье продает номера гостям и продвигает возможности и услуги отеля. Перед завершением своей смены он приводит в порядок рабочее место, проверяет готовность стойки регистрации и других важных объектов к началу нового рабочего дня [16].

2) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

1) Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация. Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2) Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки), оформляется данный документ дежурным по этажу. В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

3) Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ

4) Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

5) Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера)

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей

Эта должность включает в себя ряд ключевых обязанностей и требуемых качеств.

Важным аспектом является прием и обработка заказов, которая включает различные каналы, такие как телефон, личные обращения, электронная почта, системы онлайн-бронирования и мобильные приложения. Специалист должен уметь корректно обрабатывать заказы, избегая ошибок, и тщательно уточнять все детали заказа у гостей, включая дату, время, количество персон, специальные пожелания и дополнительные услуги, с последующей записью информации в систему учета заказов.

Также необходимо проверять наличие необходимых ресурсов для выполнения заказа, таких как свободные столы в ресторане или доступность билетов на мероприятия, и в случае отсутствия предложить альтернативные варианты. Учет заказов основывается на использовании специализированных программ или таблиц для ведения заказов, что обеспечивает порядок и быстрый доступ к информации, предотвращая потери данных.

Обязанности портье:

1) Принимать заказы от гостей на различные услуги, например, питание, напитки, дополнительные услуги в гостиничном комплексе

2) Организовывать учет заказов и обеспечивать их правильную реализацию.

3) Следить за соблюдением стандартов обслуживания и качества предоставляемых услуг.

4) Взаимодействовать с другими отделами гостиничного комплекса для координации выполнения заказов.

5) Решать возможные проблемы или жалобы гостей, связанные с заказами.

6) 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.

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

Процесс начинается с приема заказа от гостя, когда он обращается к сотруднику ресепшен или напрямую в прачечную/химчистку, уточняя детали: количество вещей, тип ткани, желаемые виды обработки и сроки выполнения. Затем сотрудник заполняет бланк заказа, включающий ФИО гостя, номер комнаты, перечень вещей с указанием типа ткани, вид обработки, специальные требования, предполагаемую дату возврата и подписи гостя и сотрудника. Бланк может быть бумажным или электронным. Заполненный бланк и вещи передаются в прачечную/химчистку, где принимается и подтверждается заказ.

После выполнения услуги, одежда аккуратно упаковывается. Готовые вещи возвращаются гостю (либо доставляются в номер), при этом сверяется соответствие с бланком заказа, и гость подтверждает качество работы, подписывая акт выполненных работ. Стоимость услуги, рассчитанная согласно прейскуранту, добавляется к общему счету или оплачивается отдельно. Гость оплачивает услугу удобным способом, получая чек или квитанцию.
В заключение, все документы (бланки заказов, акты выполненных работ, чеки) архивируются в гостинице – как в бумажном, так и в электронном виде – для контроля и возможных проверок.

2) Ведение учета забытых вещей.

Процесс начинается с момента обнаружения забытой вещи сотрудником отеля (горничной, портье, обслуживающим персоналом). Найденная вещь немедленно описывается: указывается тип вещи, ее цвет, приблизительная стоимость (если возможно), место обнаружения (номер комнаты, общественное место, транспортное средство отеля) и дата/время находки. Вся информация заносится в специальный журнал или электронную базу данных, желательно с присвоением уникального номера для каждой вещи. Фотографирование забытой вещи также является хорошей практикой, особенно для ценных или уникальных предметов.

Найденные вещи хранятся в специально отведенном, безопасном месте, доступ к которому ограничен, чтобы исключить потерю или повреждение. Отель устанавливает срок хранения забытых вещей, после чего вещи могут быть утилизированы или переданы в благотворительные организации, если владелец не объявился. В течение установленного срока хранения, сотрудники отеля предпринимают попытки связаться с гостем, используя предоставленную им контактную информацию. При обращении гостя о пропаже вещи, сотрудники с помощью журнала или базы данных быстро идентифицируют ее, проверяют описание и возвращают владельцу, после соответствующего оформления документов [16].

6 Индивидуальное задание

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Культура обслуживания и общения в отеле напрямую влияет на репутацию гостиницы. Правильное общение с гостями играет ключевую роль в создании положительного впечатления и обеспечивании высокого уровня обслуживания. Независимо от того, ездит гость к вам каждый год или это его первый визит, нужно создать условия для комфортной коммуникации во время проживания, это делается прежде всего для того, чтобы проявить заботу и внимание, сотрудники показывают, что открыты к диалогу, готовы помочь в любых ситуациях. Если гости не чувствуют эмоциональной связи с вашим брендом, они могут выбрать другой объект размещения в будущем и многое будет зависеть от таких факторов, как местоположение, цена или удобства. Чтобы получить значимый опыт, который найдет отклик у гостей и превратит их в поклонников на всю жизнь, сотрудники отеля должны сосредоточиться на подлинном личном общении, а также на персонализированном онлайн-общении.

Стандарт общения в гостинице ГРК «Tigre de Cristal», следующий:

– Всегда демонстрируйте позитивное отношение, энтузиазм и готовность помочь Гостям;

– Всегда будьте ориентированным на Гостя

– Взаимодействие с коллегами должно быть позитивным (показывайте профессионализм, уважение, командную работу);

– Проявляйте проактивность;

– Обращайте внимание на невербальное общение.

Процедура:

1) Улыбаться во время общения с Гостем.

2) Установить зрительный контакт и не отвлекаться во время общения с гостем.

3) Говорить с теплотой и радостью в голосе, разборчиво и внятно.

4) Показывать позитивное отношение к Гостю.

5) Устанавливать хорошие взаимоотношения с Гостем и предоставляйть дружелюбный сервис.

6) Слушать внимательно, когда Гость говорит – не перебивать.

7) Использовать имя Гостя во, время разговора (минимум 2 раза).

8) Быть проактивными во всех действиях.

9) Сказать, что будете рады помочь, при возникновении любых запросов в дальнейшем.

10) Предложить Гостю позвонить, если возникнет необходимость.

11) Принести извинения за любые задержки.

Предоставление услуги:

12) Убедиться, что четко понимаю запрос Гостя.

13) Уточнить детали запроса Гостя.

14) Предоставить полную и точную информацию об услугах (стоимость, варианты оплаты, процедура и т.д.)

15) Предложить услугу незамедлительно.

16) Сообщить о примерном времени предоставления услуги.

17) Предоставить услугу в полном объеме.

18) Убедится, что Гость доволен предоставленной услугой.

19) Оказать помощь Гостю:

– предпочтительнее проводить Гостя, чем дать направление;

– предпочтительнее оказать помощь в доставке, чем предоставить местонахождение предмета;

– предпочтительнее выполнить звонок самостоятельно, чем предоставить Гостю контактный номер для получения какой-либо информации.

Запросы Гостя:

20) Вещи, предоставляемые Гостю, должны быть всегда чистыми, в хорошем состоянии и доставлены своевременно.

21) Доставка в номер должна занимать не более 10 минут.

22) Постучав в номер, произнести фразу: «Доставка в номер».

23) Уточнить у Гостя, доставлено ли именно то, что он просил.

24) Если необходимо войти в номер, спросить у Гостя разрешения.

25) Доставка в номер должна сопровождаться дружелюбным приветствием и приятным прощанием.

Информация об отеле и казино:

26) Предоставить точную информацию о ресторанах: время работы, процедуру бронирования столов, тип кухни, расположение ресторана в комплексе.

27) Предоставить точную информацию о правилах посещения казино и т.д.

28) Предоставить, точную информацию о барах: время работы, процедуру бронирования столов, тип кухни, расположение в здании комплекса и т.д.)

29) Быть осведомленной о других услугах и возможностях предоставления услуг отеля: отдел гостеприимства, услуги консьержа и т.д.

30) Если Гость просит порекомендовать ему казино, рестораны, бары или другие виды услуг, в первую очередь, рекомендую услуги комплекса.

31) Предоставить точную и актуальную информацию о ближайших «Суперигpах» и акциях, проходящих в комплексе.

Общение с гостями в гостинице – это не просто формальность, а важный аспект, который существенно влияет на общий уровень обслуживания и восприятие гостиницы. Вежливое и профессиональное взаимодействие с клиентами создает первое положительное впечатление, что может стать основой для их дальнейшего пребывания. Гостям, которые чувствуют себя приветствуемыми и ценными, гораздо легче установить доверительные отношения с персоналом, что, в свою очередь, способствует созданию комфортной атмосферы.

Эффективное общение также позволяет лучше понять потребности и ожидания гостей. Это дает возможность гостинице предлагать индивидуализированные услуги и решения, что значительно повышает уровень удовлетворенности клиентов. Кроме того, открытое и честное общение помогает быстро разрешать конфликты и недоразумения, минимизируя негативные эмоции как у гостей, так и у персонала.

Важно отметить, что высокий уровень общения не только способствует созданию положительного опыта для гостей, но и играет ключевую роль в формировании их лояльности. Гостям, которые получили качественное обслуживание и внимание к своим нуждам, скорее всего, захочется вернуться в гостиницу и рекомендовать ее своим знакомым. Таким образом, гостиница может не только удерживать существующих клиентов, но и привлекать новых за счет положительных отзывов.

Заключение

В процессе прохождения производственной практики по профессиональному модулю 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: сбор материалов, обобщение и углубление теоретических знаний, умение использовать уже полученные навыки и знания в процессе обучения в деле, а также приобрести новые, формирование практических умений, профессиональных компетенций.

Были решены следующие задачи:

– проанализированы общие сведения о деятельности предприятия ГРК «Tigre de Cristal»;

– рассмотрена история создания и развития предприятия;

– изучена организационная структура предприятия и взаимодействие подразделений;

– определены основные задачи и виды деятельности предприятия;

– исследованы организационно-технологические аспекты деятельности предприятия;

– был проведен анализ категорий гостей на предприятии;

– ознакомилась с информационными технологиями, используемыми на предприятии;

– проанализировала технологии продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта;

– отработала взаимодействия с персоналом и клиентами;

– ознакомилась с системой безопасности на предприятии;

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

– изучила технологии формирования профессиональных компетенций;

– ознакомилась с правилами хранения утерянных ценных вещей гостя и дальнейшими действиями согласно документам.

При написании отчета были использованы материалы из учебной и дополнительной литературы, а также интернет-ресурсы, периодические источники, нормативная документация, документы ООО «Джи 1 Интертейнмент».

«Tigre de Cristal» – это пятизвездочный многофункциональный комплекс, который включает в себя казино, пятизвёздочный отель, ресторан авторской кухни, бары, и проводит для своих гостей еженедельные шоу-программы, праздничные концерты популярных артистов и другие развлекательные мероприятия. Комплекс вмещает 121 номер, площадь которых варьируется от 14 м² для одноместных до 16 м² для двухместных, с минимальной площадью санузлов 3,8 м². Просторные холлы (до 160 м²) дополнены медицинским кабинетом. Гости

могут воспользоваться услугами аренды автомобилей, бронирования конференц-залов, ежедневного обслуживания номеров, химчистки, прачечной и глажки белья, беспроводного интернета, а также услугами швейцара и носильщиков. По запросу гости могут заказать билеты на транспорт или развлекательные мероприятия. Широкий выбор категорий номеров позволяет удовлетворить потребности различных гостей.

Гостиница использует линейно-функциональную структуру управления, она позволяет четко распределять задачи подразделений и тем самым улучшать их эффективность и эффективность работы отеля в целом. Структура имеет свои преимущества и недостатки, но в целом она эффективна. Предоставляет все необходимые услуги для комфортного и безопасного временного проживания гостей, предоставляет широкий спектр как платных так бесплатных услуг, хорошо сочетая в себе элементы гостеприимства и развлечений, она регулярно выполняет ряд основных задач и улучшает эффективность работы в гостинице при этом уделяет большое внимание безопасности как своих гостей, так и сотрудников. Отель устраивает регулярные проверки и учения, что поможет предотвратить чрезвычайные ситуации или быстро и грамотно на них среагировать. Система обеспечения безопасности представляет собой комплексный подход, сочетающий строгие внутренние регламенты, современные технические средства и сотрудничество с внешними специализированными организациями.

Мне было очень интересно проходить учебную практики в гостинице «Tigre de Cristal». Я получила массу новой полезной информации о моей специальности, а также применяла свои теоретические знания, полученные в ВВГУ на практике.

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 «Tigre de Cristal» [сайт]. – URL: https://tigredecristal.ru/ekskursii (дата обращения 17.12.2024).

2 Введение (актуальные тенденции) [сайт]. – URL: https://strategy24.ru/rf/news/turizm-i-industriya-gostepriimstva (дата обращения 17.12.2024).

3 индустрия гостеприимства это [сайт]. – URL: https://translated.turbopages.org/proxy_u/en– ru.ru.2d33c5e0– 666f165b– 9ee10b8d– 747 (дата обращения 17.12.2024).

4 Что такое гостиница [сайт]. – URL: https://www.palladaran.ru/stati/chto– takoe– otel/ (дата обращения 17.12.2024).

5 История гостиницы (Википедия) [сайт]. – URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Tigre_de_Cristal_Hotel_%26_Resort (дата обращения 17.12.2024).

6 Определение учредительные документы [сайт]. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/agreements/uchreditelnye_dokumenty.html (дата обращения 17.12.2024).

7 Организационно-правовая форма предприятия это [сайт]. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/agreements/organizatsionno_pravovaya_forma.html (дата обращения 17.12.2024).

8 Организационная структура это [сайт]. – URL: https://vuzlit.com/773410/organizatsionnye_struktury_predpriyatiem (дата обращения 18.12.2024).

9 Преимущества структуры управления [сайт]. – URL : https://corpsys.ru/articles/archives/linefunc.aspx (дата обращения 18.12.2024).

10 Недостатки структуры управления [сайт]. – URL: https://port-u.ru/postroeniestruktury/funkcionalayastruktura (дата обращения 18.12.2024).

11 Требования к гостиницам 5 звезд» [сайт]. – URL: https://horeca.estate/zhurnal/163-gostinichnyj-biznes/ (дата обращения 18.12.2024).

12 Программа опера [сайт]. – URL: https://www.soft4retail.ru/micros-oes2 (дата обращения 18.12.2024).

13 Преимущества оперы [сайт]. – URL: https://hrs.ru/products/opera-2/ (дата обращения 18.12.2024).

14 Стимулирование сбыта [сайт]. – URL: https://www.unisender.com/ru/glossary/chto-takoe-stimulirovanie-sbyta/ (дата обращения 18.12.2024).

15 Безопасность это [сайт]. – URL: https://spravochnick.ru/bezopasnost_zhizned-eyatelnosti/bezopasnost (дата обращения 18.12.2024).

16 Чем занимается ночной аудитор? Описание работы [сайт]. – URL: https://hr-portal.ru/story/chem-zanimaetsya-nochnoy-auditor-opisanie-raboty (дата обращения: 19.12.2024).

Приложение А

Экстерьер ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Рисунок А.1 – Главный вход гостиницы ГРК «Tigre de Cristal» по адресу ул. Муравьиная Бухта, 73, г. Артём

Приложение Б

Номерной фонд ООО «Джи 1 Интертейнмент»

Рисунок Б.1 – номер категории Standart King

Рисунок Б.2 – номер категории Deluxe King

Рисунок Б.3 – номер категории Junior Suite

Рисунок Б.4 – номер категории Deluxe Suite

Рисунок Б.5 – номер категории Corner Suite

Рисунок Б.6 – номер категории Premier Suite

Рисунок Б.7 – номер категории Presidential Suite

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Жилина Василиса Олеговна,
ФИО
обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «11» декабря 2024 г. по «24» декабря 2024 г. в организации ООО «Джи 1 Интертейнмент» по адресу 690003, Приморский край, г. Владивосток, ул. Станюковича, д. 3
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	Выполнение обязанностей ночного портье	6
3	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	6
4	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6
5	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6
6	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	5
7	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5
8	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5
9	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5
10	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5
11	Ведение учета забытых вещей	5
12	Работа с просьбами и жалобами	5
13	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «11» декабря 2024 г.
Срок сдачи отчета по практике «24» декабря 2024 г.

Подпись руководителя практики
_____ / Тен Ж.А., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Жилина Василиса Олеговна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность: Гостиничные услуги прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 72 часа с «11» декабря 2024 г. по «24» декабря 2024 г. в организации ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal» г. Владивосток, ул. Станюковича, 3.

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)
Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)	ПК 3.1 Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Выполнение обязанностей ночного портье. Проведение контроля готовности номеров к заселению.	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. Ведение учета забытых вещей.	отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)			отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне.

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

Дата 24 декабря 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия _____ А.В.Купленко

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: Гостиничные услуги/специалист по гостеприимству

Группа С-ТГ-23-Г1

Место прохождения практики ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal» г. Владивосток, ул. Станюковича, 3.

Сроки прохождения с «11.12.2024» по «24.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте «11» декабря 2024 г _____ Куликова А.В.
дата *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
11.12.2024	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	
12.12.2024	Выполнение обязанностей ночного портье	5	
13.12.2024	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита	5	
14.12.2024	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	5	
16.12.2024	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	5	
17.12.2024	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;	5	
18.12.2024	Проведение контроля готовности номеров к заселению	5	
19.12.2024	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	5	
20.12.2024	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	5	
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	5	

21.12.2024	Ведение учета забытых вещей	5	
	Работа с просьбами и жалобами	5	
23.12.2024-24.12.2024	Обобщение полученных материалов	5	
	Оформление отчёта практики	5	
	Защита отчета по практике	5	
	Дифференцированный зачет	5	
24.12.2024	Составление отчета	5	

Руководитель практики _____ А.В.Купленко

подпись Ф.И.О

М.П.

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 духовно-нравственных ценностей, в том числе с	Описание значимости своей специальности; применение стандартов антикоррупционного поведения	высокий

	учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		Высокий
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	Высокий
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	Высокий
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	Высокий
ПК 3.1	Оказывать услуги по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой. Работа с просьбами и жалобами.	Высокий
ПК 3.2	Организовывать учет и реализацию заказов гостей	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	Высокий

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

М.П.

Характеристика

Жилина Василиса Олеговна за время прохождения производственной (по профилю специальности) практики в период с 11.12.2024 – 24.12.2024 ознакомилась со структурой предприятия ООО «Джи 1 Интертейнмент» ГРК «Tigre de Cristal», расположенной по адресу: г. Артём, ул. Муравьиная Бухта, 73. На протяжении всего времени прохождения практики работала помощником администратора. Принимала участие в подготовке документов о потерянных вещах.

Под руководством опытных специалистов предприятия, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

В отношении профессиональных качеств Жилина Василиса Олеговна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности, а именно технологии работы с клиентами гостиницы и работе внутри коллектива. Внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании.

Руководитель практики от предприятия
А.В.Купленко

подпись

Общество с ограниченной ответственностью ОГРН 1102502002239 ИНН 2502041903 г. Владивосток Джи1 Интертейнмент Для документов №1

М.П.

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 № 10675-с от 29.11.2024 года
направляется в ООО "Джи 1 Интертеймент", г. Артем
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 2 недели с 11.12.2024 года по 24.12.2024 года.

Руководитель практики Тен Ж.А. Академический колледж

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
Общество с ограниченной ответственностью «Джи1 Интертейнмент» (ООО «Джи1 Интертейнмент»)	11.12.2024	
	24.12.2024	