

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.П. Аграмакова

Наименование предприятия: ООО «ВВО-ГРУПП»

Руководитель практики
от предприятия



Е.С. Ченский

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ООО



Ж.А. Тен

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВВО-Групп»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВВО-Групп».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВВО-Групп».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВВО-Групп»... 10	
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ВВО-Групп»	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ВВО-Групп».....	12
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВВО-Групп».....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ВВО-Групп». Культура предприятия ООО «ВВО-Групп»	14
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВВО-Групп»	16
3 Технология продвижения и стимулирование продаж гостиничного продукта	18
4 Система обеспечения безопасности	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций	21
6 Индивидуальное задание	28
Заключение.....	30
Список использованных источников	32
Приложение А. Экстерьер ООО «ВВО-Групп»	33
Приложение Б. Номерной фонд ООО «ВВО-Групп».....	34
Приложение В. Дополнительные услуги ООО «ВВО-Групп».....	38

Введение

В последние годы гостиничный рынок в России претерпел значительные изменения, что привело к появлению разнообразных инноваций, в целом меняющих подход к этой сфере. Внедряются новые технологии для улучшения обслуживания гостей и оптимизации деятельности. Индустрия гостеприимства по-прежнему активно развивается как за рубежом, так и в России. В России индустрия гостеприимства также активно развивается. В связи с проведением крупных международных мероприятий, в стране появилось множество новых гостиничных объектов и инфраструктуры. Также отмечается рост интереса к развитию внутреннего туризма, что стимулирует развитие гостиничного бизнеса в различных регионах России [1],

За рубежом отмечается рост популярности альтернативных форм проживания, таких как аренда жилья через платформы, таких как Airbnb, и развитие концепции «путешествие как образ жизни». Также наблюдается увеличение спроса на экологически чистые отели и уникальные гостиничные проекты.

Общий тренд в индустрии гостеприимства включает в себя рост цифровизации услуг, уделяемое внимание устойчивому развитию и экологической ответственности, а также персонализацию сервиса для удовлетворения потребностей современных путешественников.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, которая связана с приемом и обслуживанием гостей и опирается на принципы гостеприимства: достоинство, уважение, любезность. Индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний [2].

Гостеприимство важно не только для отдельного человека, владельца собственного предприятия, но и для всей экономики страны в целом. На сегодняшний день индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству. На сегодняшний день индустрия гостеприимства – это одна из крупных и быстро развивающихся систем сектора экономики. В любом гостиничном предприятии важное место отведено гостеприимству.

Многие авторы рассматривают понятие «гостиница» как производное от латинского «*hospitalis*», что означает гостеприимный. Но более точное определение гостинице – это имущественный комплекс, предоставляющий людям, находящимся вне дома, а также комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания.

В соответствии с учебным планом с 11 декабря 2024 г. по 24 декабря 2024 г. была пройдена производственная практика на предприятии ООО «ВВО-Групп» (общество с ограниченной ответственностью «ВВО-Групп»), расположенная по адресу Приморский край, г. Владивосток, ул. Пограничная, д. 14.

Целью прохождения производственной практики является закрепление и получение практических навыков по профессиональному модулю: ПМ. 03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)».

Для достижение поставленной цели выявлены следующие задачи:

- выполнить обязанности ночного портье;
- отработать навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработать навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ознакомиться с организацией хранения ценностей проживающих;
- провести приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- провести контроль готовности номеров к заселению;
- оформить документы по приемке номеров переводу гостей из одного номера в другой;
- оформить бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;
- осуществить контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;
- провести введение учета забытых вещей.

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

Таким образом, индустрия гостеприимства – это не только человеческий подход к обслуживанию. Это также развитые технологии быстрой обработки и подачи заказа, предоставление слаженных технических моментов в обслуживании клиента, предупреждение желаний клиента.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВВО-Групп»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВВО-Групп»

Во Владивостоке в 2020 году открылся инновационный бизнес-отель «V HOTEL» с возможностью снять номер с гибким тарифом от 6 часов до месяца. Отсутствие временных ограничений позволяет гостю быть более мобильным.

Значительное преимущество V Hotel в том, что он находится в центре города, где в шаговой доступности культурные достопримечательности города, набережная, Арбат, краевая администрация, бизнес-центры, банки, популярные рестораны, бары и кафе. Из преимуществ отеля также – бесплатное посещение фитнес-клуба World Class с бассейном для гостей отеля, который находится в минутной доступности (Приложение А).

Компания расположена по адресу: Владивосток, ул. Пограничная, д. 14, офис 5, в трехэтажном здании, которое привлекает внимание своим современным дизайном. С момента своего открытия ООО «ВВО-Групп» зарекомендовала себя как надежный оператор на рынке гостиничных услуг, предлагая высококачественное обслуживание и комфортабельное размещение в номерах.

Основная информация и классификация гостиниц – это система, которая позволяет разделить отели по уровню комфорта, качества услуг, инфраструктуры и цены. Она помогает туристу сделать правильный выбор, ориентируясь на свои предпочтения и бюджет.

Основная информация гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП» представлена в таблице 1 [3].

Таблица 1 – Основная характеристика гостиницы ООО «ВВО-Групп»

Основная информация	
Вид	Городская гостиница (отель)
Полное наименование	Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge» ООО «ВВО-ГРУПП»
Сокращенное наименование	Гостиница «V Hotel&Rooftop lounge»
Наименование Юр.Лица (ИП)	Общество с ограниченной ответственностью «ВВО-ГРУПП»
Регион	Приморский край
ИНН	2540257082
ОГРН/ОГРНИП	1202500017730
Адрес	690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Пограничная, д. 14
Телефон	+7 (951) 008 77 88
Email	vhotelrooftop@mail.ru
Сайт	vhotel.city

Гостиница расположена в центре Владивостока, рядом со Спортивной гаванью. В шаговой доступности – парк аттракционов, музей «Владивостокская крепость», несколько бизнес-центров, популярных кафе и ресторанов.

Классификация гостиницы ООО «ВВО-ГРУПП» представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Классификация гостиницы ООО «ВВО-Групп»

Информация о классификации	
Присвоенная категория	четыре звезды
Номер решения о присвоении категории	794
Дата решения о присвоении категории	28.12.2020
Регистрационный номер свидетельства	77/АА-110/794-2020
Дата выдачи свидетельства	28.12.2020
Срок действия	до 27.12.2023
Информация об аккредитованной организации, выдавшей свидетельство	
Аккредитованная организация	Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания» Отель менеджмент»

Гостиница ООО «ВВО-ГРУПП» классифицирована как четыре звезды. Данную гостиницу можно считать, как малой и городской гостиницей, для длительного и кратковременного пребывания гостей.

Таким образом, ООО «ВВО-Групп» представляет собой динамично развивающееся предприятие в сфере гостиничного сервиса Владивостока, которое стремится удовлетворить потребности своих клиентов и укрепить свои позиции на рынке.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВВО-Групп»

Предприятие ООО «ВВО-Групп» является обществом с ограниченной ответственностью.

Организационно-правовая форма (ОПФ) – это характеристика юридического лица, которая раскрывает его внутреннюю структуру и механизмы взаимодействия между структурными элементами. ОПФ выбирается при регистрации юридических лиц и в дальнейшем может быть изменена (в таком случае происходит реорганизация юридического лица в форме его преобразования) [4].

Документы, которые должны быть в каждой гостинице:

- журнал регистрации иностранных граждан;
- счета, которые заполняются в процессе оформления оплаты за бронь или проживания;
- карта гостя;
- кассовый отчет.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиницы:

- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- закон РФ «О защите прав потребителей»;
- ФЗ «О пожарной безопасности»;

- ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктах».

Учредительные документы гостиницы ООО «ВВО-Групп»:

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

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

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

Документы для внутреннего пользования:

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

Эти документы обеспечивают правовую основу для работы ООО «ВВО-Групп» в сфере гостиничного сервиса и подтверждают его статус как юридического лица, действующего в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – это иерархия управления и делегирования полномочий. Для каждого сотрудника должны быть четко определены место в ней и конкретные обязанности. Она позволяет увидеть, сколько уровней управления есть в гостинице и за что отвечает каждый отдел. И у каждого предприятия организационная структура будет своя. Организационная структура состоит из нескольких звеньев, и эти звенья создают цепочку, которая помогает увидеть структуру всего предприятия [5].

Линейная организационная структура управления – это прощенный метод ведения дел с простым принципом руководства – раздача прямых указаний. Решения исходят от

единственного начальника, уполномоченного делегировать задачи всем членам коллектива сразу.

Несомненными плюсами линейной структуры управления можно назвать:

- единство и чёткость распоряжений;
- согласованность действий исполнителей;
- простота управления (один канал связи);
- чётко выраженная ответственность;
- оперативность в принятии решений;
- личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения.

Также можно отметить недостатки:

- высокие требования к руководителю, который должен быть подготовлен всесторонне, чтобы обеспечить эффективное руководство по всем функциям управления;
- отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений;
- перегрузка информацией, множество контактов с подчинёнными, вышестоящими и сменными структурами;
- концентрация власти в управляющей верхушке.

ООО «ВВО-Групп» поддерживает линейную организационную структуру управления, которая представлена на рисунке 1.

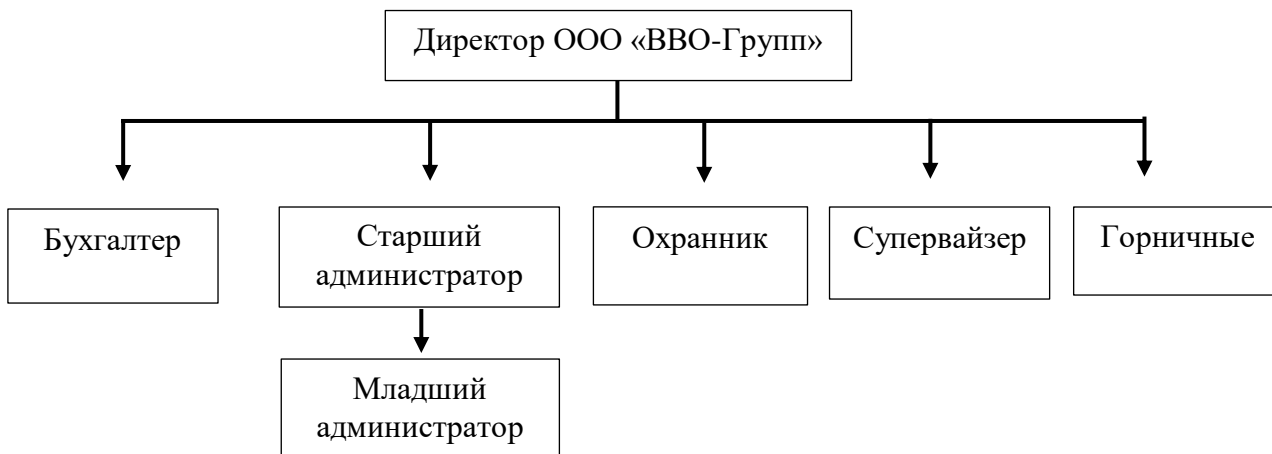


Рисунок 1 – Организационная структура управления ООО «ВВО-Групп»

Должностные обязанности сотрудников ООО «ВВО-Групп»:

- 1) Директор отвечает за сохранность и эффективность использования имущества предприятия, а также отвечает за общее руководство компанией, стратегическое планирование и принятие ключевых решений.

2) Старший администратор встречает гостей, производит заселение и выселение, производит бронирование номеров и контролирует работу других сотрудников гостиницы. Работа с документами и отчетами. Осуществлять своевременное и качественное культурное обслуживание посетителей в соответствии с действующими стандартами обслуживания. Принимать и оформлять необходимые документы по регистрации проживающих по месту временного пребывания. Координировать работу администраторов и других гостиничных работников. Обеспечивать соблюдение стандартов обслуживания посетителей. Обеспечивать исполнение подчинёнными работниками указаний руководства гостиницы.

3) Младший администратор встречает и сопровождает гостей в номер, выполнение поручений по их запросам, помогает в доставке багажа, его хранение и учёт, консультирование гостей по имеющимся в гостинице услугам, их стоимости и о порядке их предоставления, выполняет поручения руководителя, обеспечивает сохранность материальных ценностей, принимает меры по урегулированию конфликтных ситуаций, приём и доведение до сведения старшего администратора или менеджера гостиницы претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием посетителей;

4) Горничные обеспечивает чистоту в номерах и местах общего пользования, следят за исправностью электроприборов и всей коммуникации в номерах и прочего. Главные функции: влажная и сухая уборка номеров и апартаментов; комплектация номеров всем необходимым перед заселением постояльцев; смена постельного белья и полотенец; стирка и глажка; поливка растений; проверка состояния электрических приборов; пополнение запаса предметов личной гигиены, а также мини-бара; проверка комнаты на повреждения при выезде постояльца; уборка зон отдыха, коридоров и служебных помещений; выполнение отдельных поручений постояльцев.

5) Бухгалтер отвечает за финансовую сторону организации, следит за доходами и расходами, выдаёт заработную плату сотрудникам. Главные задачи: фиксировать и контролировать финансовые операции; готовить отчеты как для проверяющих органов, так и для развития бизнеса; анализировать состояние финансов в гостинице; соблюдать законодательство в сфере налоговой и бухгалтерской отчетности.

6) Супервайзер оценивает профессиональное поведение сотрудников, качество исполнения заданий и использование рабочего времени. Он выявляет недочёты и работает над их устранением, организовывая обучение и наставничество. Включает в себя планирование и оптимизацию процессов работы, что напрямую влияет на финансовый успех и репутацию гостиницы. Супервайзер помогает линейному персоналу общаться с гостями, снимая часть нагрузки с администраторов.

7) Охранник обеспечивает безопасность сотрудников и гостей отеля, отвечает за сохранность принятого под охрану имущества, осуществление пропускного и внутриобъектового режима, состояние оружия и специальных средств, обучение подчинённых сотрудников.

Таким образом, организационная структура ООО «ВВО-Групп» способствует четкому распределению обязанностей и эффективному взаимодействию между подразделениями, что является основой успешной работы гостиничного бизнеса.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВВО-Групп»

Важная задача отеля – это получение дохода за счет оказанных услуг в отеле.

Задачи ООО «ВВО-Групп»:

- обеспечение безопасности жизни гостей;
- обеспечение качественными услугами;
- предоставление номеров для проживания гостей в надлежащем качестве;
- развитие и совершенствование проектов и процессов управления персоналом ООО «ВВО-Групп».

Виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВВО-Групп» [6]:

- 55.10 – Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания;
- 55.20 – Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания;
- 56.10.1 – Деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания;
- 56.10.21 – Деятельность предприятий общественного питания с обслуживанием на вынос;
- 77.11 – Аренда и лизинг легковых автомобилей и легких автотранспортных средств;
- 77.21 – Прокат и аренда товаров для отдыха и спортивных товаров;
- 79.90 – Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность;
- 79.90.2 – Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ВВО-Групп»

История развития ООО «ВВО-Групп» началась с его регистрации 7 августа 2020 года в Владивостоке. Основной вид деятельности компании – гостиничный бизнес, что отражает её фокус на предоставлении услуг временного проживания. С момента основания, компания активно развивает свои услуги и стремится к улучшению качества обслуживания клиентов.

ООО «ВВО-Групп» было зарегистрировано с уставным капиталом 20 000 рублей. С первых дней работы компания сосредоточилась на создании комфортных условий для гостей, предлагая различные категории номеров и высококачественное обслуживание.

За период с 2020 по 2024 год компания показала значительный рост. Выручка увеличилась с 5,67 млн рублей в 2020 году до 86,40 млн рублей в 2024 году, а прибыль составила 6,59 млн рублей за тот же период. Это свидетельствует о стабильном развитии бизнеса и успешной реализации стратегии обслуживания клиентов. С течением времени ООО «ВВО-Групп» начала предлагать дополнительные услуги, такие как экскурсии и прокат автомобилей, что сделало её более привлекательной для туристов и деловых путешественников.

С 2020 года акцент был сделан на улучшение клиентского сервиса, что включает в себя обучение сотрудников и внедрение новых стандартов обслуживания. Это позволило компании лучше реагировать на потребности клиентов и повысить их удовлетворенность. Компания активизировала сотрудничество с туристическими агентствами, что обеспечило постоянный приток клиентов и способствовало увеличению популярности гостиницы во Владивостоке.

Планы отеля ООО «ВВО-Групп»;

- улучшение сервиса;
- активное сотрудничество с туристическими агентствами;
- улучшение инфраструктуры гостиницы;
- развить индивидуальный подход к гостям;
- активно использовать цифровые каналы коммуникации для расширения охвата аудитории и повысить узнаваемость бренда;
- совершенствовать сервис и внедрить инновации, для более комфортного пребывания гостей в отеле;
- способность быстро адаптироваться к изменениям на рынке.

Таким образом, ООО «ВВО-Групп» стремится оставаться конкурентоспособным брендом в сфере гостеприимства, предлагая современный отель с удобным расположением, качественным сервисом и инновационным подходом.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ВВО-Групп»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВВО-Групп»

Направления деятельности ООО «ВВО-Групп»:

- проживание (комфортабельные номера, основные и дополнительные услуги);
- питание;
- дополнительные услуги (конференц-залы, бизнес-центр);
- развлечения (тренажёрный зал).

ООО «ВВО-Групп» – это четырехзвездочный отель. Особенности данной категории:

- парковка у отеля для остановки автотранспорта;
- наличие отдельного входа в предприятие питания - вывеска с его названием;
- бутилированная питьевая вода в номере;
- кондиционирование воздуха в номерах и общественных помещениях;
- наличие лифта, отдельно для гостей и служебный;
- номера «высшей категории» – не менее 5 процентов общего количества номеров;
- смена постельного белья 1 раз в 2 дня.

Номерной фонд гостиницы 26 номеров различной категории, которые представлены в таблице 3 (Приложение Б).

Таблица 3 – Категории номеров и ценовая политика в ООО «ВВО-Групп»

Категория номера	Характеристика	Цена (руб.) От 15.12.2024
Standard на первом этаже	22 м2. Оборудованы двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническом душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	От 6000
Standard на втором этаже	Вид на город. 22 м2. Оборудованы двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническом душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	От 6000
Deluxe на первом этаже	24м2. Оборудованы двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническом душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	От 6500
Deluxe с балконом на втором этаже	Оборудованы двумя односпальными или одной двухспальной кроватями. Ванные комнаты представлены с классической ванной и гигиеническом душем, тёплым полом и электронным полотенцесушителем.	От 6500

Продолжение таблица 3

Категория номера	Характеристика	Цена (руб.) От 15.12.2024
Апартаменты до 5 гостей	40 м2. Балкон. Оборудованы двуспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные, дополнительным раскладным диваном для двоих и креслом кроватью. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной.	От 8500
Двухкомнатные апартаменты с балконом до 6 гостей	55 м2. Оборудованы двумя двуспальными кроватями с возможностью разделить их на односпальные и дополнительным раскладным диваном. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной.	От 10500
Апартаменты люкс	Балкон. До 5 гостей. Оснащены полностью оборудованной кухней со всем необходимым для приготовления блюд и обеденной зоной.	От 9500
Номер люкс	Балкон. Гидромассажная ванна. Оборудованы двуспальной кроватью с возможностью разделить на две односпальные.	От 9500

В отеле ООО «ВОО-Групп» представлен большой спектр основных и дополнительных услуг, которые представлены на рисунке 2 (Приложение В) [7].

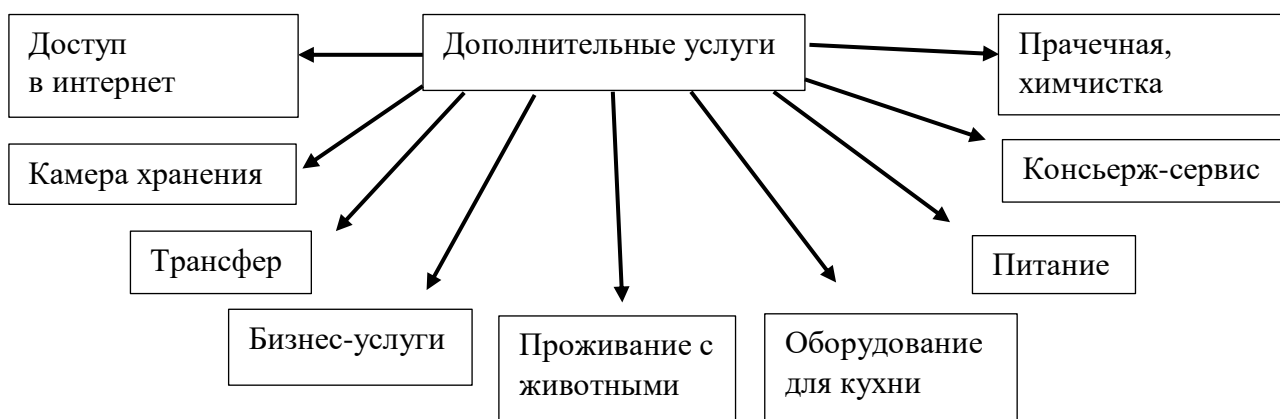


Рисунок 2 – Дополнительные услуги ООО «ВОО-Групп»

Основные и дополнительные услуги при отеле: доступ в интернет: в номерах, на всей территории отеля; камера хранения; прачечная; трансфер; химчистка; питание (ресторан, кафе, терраса); проживание с животными; оборудование для кухни: посуда, чайник, микроволновка, плита; консьерж-сервис; бизнес-услуги: конференц-зал, оснащение бизнес-центра: компьютер, сканирование, принтер, ксерокопирование.

Общая информация об отеле: номеров: 26, тип гостиницы: апартаменты, количество звёзд: 4, дата постройки: 2020, способ оплаты: предоплата, наличными, оплата картой,

банковским переводом, безналичная, онлайн, дата реконструкции: 2020, отопление, круглосуточная стойка регистрации, лобби/public area, время заезда: 14:00, время выезда: 12:00.

Таким образом, в гостинице ООО «ВВО-Групп» представлены основные услуги и большой спектр дополнительных услуг, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным, а индивидуальный подход к каждому гостю сделает пребывание незабываемым. Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «ВВО-Групп». Культура предприятия

Обслуживание гостей в гостинице – это комплекс мероприятий, направленных на удержание постоянных клиентов и завоевание новых [8].

Бронирование номера – это процесс закрепления за конкретным туристом места в гостинице [9].

Алгоритм действия при бронировании номера по телефону:

- согласно международным стандартам, прием звонка должен осуществляться до начала 4-го гудка;
- приветствие на основе международного стандарта приветствия, обозначить наименование отеля и имя менеджера отдела бронирования или администратора;
- уточнить имя гостя, как к нему можно обращаться;
- выяснить вид бронирования: индивидуальное или групповое. Уточнить даты заезда и количество гостей;
- спросить про пожелания к номеру;
- предложить гостю подходящие номера, описать их (название номера, площадь и количество комнат, тип кровати, зонирование помещения, стоимость, начиная с более дорогого);
- оформить бронирование, для этого достаточно взять ФИО и контактные данные гостя;
- уточнить у гостя планируемое время заезда, а также проинформировать его о расчетном часе;
- проговорить гостю все параметры бронирования и уточнить, что они верные;
- рассказать про правила бронирования и возможность прогарантировать бронь;
- поблагодарить за звонок и попрощаться с гостем.

Алгоритм действий при заселении гостя:

- установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия;
- уточнить имя гостя;
- узнать бронировал ли гость номер;
- попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя;
- сделать ксерокопию паспорта гостя;
- попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму;
- рассказать основную информацию об отеле, а именно: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги;
- выдать гостю ключ от номера;
- предложить гостю помощь с багажом;
- удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов и попрощаться с ним.

Алгоритм действия при выезде гостя из отеля:

- поприветствовать гостя, узнать, чем можете помочь;
- уточнить имя и номер комнаты;
- попросить ключ от номера;
- спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило;
- если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет и попросить гостя его перепроверить;
- узнать способ оплаты;
- выписать счет за проживание и дополнительные услуги, положить финансово-отчетные документы в конверт и отдать их гостю;
- попрощаться с гостем.

Сегменты гостей, которые преобладают в ООО «ВВО-Групп», можно разделить на три основные категории:

- туристы – это гости, которые ценят комфортное проживание и удобное расположение отеля в центре города. Данный сегмент потребителя является преобладающее число посетителей отеля;
- командированные – это люди, приезжающие по деловым причинам, таким как важные совещания или рабочие поездки. Этот сегмент выбирает "ВВО-Групп" за наличие всех необходимых условий для спокойной работы и временного проживания;

– семейные – рассматривают «ВВО-Групп» как идеальный вариант для проживания благодаря просторным номерам и апартаментам. Но данный сегмент составляет небольшую часть из всех гостей отеля.

Персонал гостиницы «ВВО-Групп» представлен в аккуратной униформе, что подчеркивает профессионализм и создает положительное первое впечатление у гостей. Стиль униформы соответствует современным трендам и обеспечивает комфорт сотрудников во время работы.

ООО «ВВО-Групп» активно инвестирует в обучение своего персонала. Проводятся регулярные тренинги, направленные на развитие навыков обслуживания клиентов, управление конфликтами и повышение уровня сервиса. Это позволяет сотрудникам не только улучшать свои профессиональные качества, но и адаптироваться к изменениям в потребностях клиентов.

Соблюдение правил речевого этикета при обслуживании гостей является важной частью культуры предприятия. Сотрудники обучены общению с клиентами вежливо и корректно, что включает использование приветствий, благодарностей и активное слушание потребностей гостей. Это создает атмосферу уважения и комфорта для посетителей. В гостинице представлен стандарт общения с гостями.

Философия ООО «ВВО-Групп» основана на принципах качественного обслуживания и создании комфортных условий для гостей. Миссия компании заключается в предоставлении высококачественных услуг, которые удовлетворяют потребности клиентов и способствуют созданию положительного имиджа гостиницы.

Таким образом, культура предприятия ООО «ВВО-Групп» формируется через внешний вид персонала, обучение сотрудников, соблюдение правил речевого этикета и четко определенную философию. Эти элементы способствуют созданию комфортной атмосферы для гостей и повышают уровень сервиса, что в свою очередь способствует успешному развитию гостиницы на рынке.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВВО-Групп»

В ООО «ВВО-Групп» активно используются информационные технологии для оптимизации процессов управления гостиницей и повышения качества обслуживания клиентов. Основной автоматизированной программой, применяемой в компании, является система «Вново». «Вново» – облачная модульная система для управления продажами и повышения эффективности управленческих и сбытовых процессов в отелях, хостелах, апартаментах и других объектах размещения. Интерактивная панель для управления загрузкой и бронированиями. Это позволяет сотрудникам в реальном времени отслеживать доступные

номера и управлять ими. Инструмент для синхронизации данных о наличии номеров на различных онлайн-платформах, что помогает избежать овербукинга и оптимизировать продажи. Позволяет вести учет доходов и расходов, а также формировать финансовую отчетность. Это помогает в планировании бюджета и контроле за финансовыми потоками. Программа предоставляет инструменты для анализа ключевых показателей эффективности (KPI), что позволяет принимать обоснованные управленческие решения. «Вново» поддерживает интеграцию с CRM-системами, системами учета и другими программными продуктами, что упрощает управление клиентскими данными [10].

Основные функции системы: управление номерным фондом; управление ценообразованием; ведение финансового учёта; работа с бронированиями из различных источников; управление продажами в каналах онлайн-бронирования; модуль онлайн-бронирования для собственного сайта объекта размещения; настройка маркетинговых кампаний; визуализация собранных и обработанных данных для проведения бизнес-анализа и принятия управленческих решений.

Основные преимущества использования Вново:

- доступ к системе с различных устройств (ПК, планшеты, смартфоны), что позволяет управлять гостиницей из любого места;
- интуитивно понятный интерфейс делает обучение сотрудников простым и быстрым;
- техническая поддержка предоставляет помощь при возникновении вопросов или проблем с использованием системы.

ООО «ВВО-Групп» используют программное обеспечение от компании Microsoft.

Пакеты документов, используемых в отеле: документы для бронирования (формы бронирования, подтверждения бронирования, ваучеры); регистрационные карты гостя (содержат информацию о госте, его пребывании, контактные данные); счета и квитанции (выставляются гостям за проживание, услуги и дополнительные расходы); акты выполненных работ (используются для оформления услуг, оказываемых гостям; договоры с контрагентами (отели заключают договоры с турагентами, корпоративными клиентами, поставщиками услуг); внутренняя документация (включает в себя различные инструкции, регламенты, отчеты, которые используются для организации работы персонала). Microsoft Word для ведения деловой переписки, создания документов. Microsoft Excel для ведения таблиц, графиков, анализа данных. Можно сказать, что ООО «ВВО-Групп» демонстрирует стратегический подход к использованию информационных технологий, что позволяет отелю достигать высоких результатов в своей деятельности.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта

Основные аспекты маркетинговой деятельности, которые применяются в отеле ООО «ВВО-Групп»

– целевая аудитория – определение целевой аудитории и понимание их потребностей является ключевым аспектом успешной маркетинговой стратегии;

– продвижение через онлайн-каналы – использование социальных сетей, поисковой оптимизации (SEO), контекстной рекламы и других онлайн-инструментов для привлечения клиентов, и продвижения услуг отеля;

– онлайн-репутация – управление онлайн-репутацией через обратную связь клиентов, отзывы и рейтинги на платформах бронирования.

Продвижение гостиничных услуг на рынке подразумевает осуществление гостиницей необходимых коммуникационных связей с потенциальными потребителями с целью привлечь их внимание к предлагаемым услугам и вызвать у них желание воспользоваться ими.

Можно выделить такие важные функции продвижения гостиничных услуг отеля ООО «ВВО-Групп» как:

- создание престижного имиджа;
- информирование об услуге, ее свойствах и качествах;
- поддержание популярности услуги;
- изменение способа использования услуги;
- стимулирование покупателей перейти на более дорогие услуги;
- ответы на вопросы потребителей;
- донесение полезной информации о гостиничной компании.

Методы продвижения гостиничных услуг на рынке:

1) реклама – информация, распространенная любимым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижению на рынке. Виды рекламы: наружная реклама (щиты, вывески, указатели), интернет (баннеры, текстовая реклама), печатные СМИ (текстовая реклама), телевидение (видеоролики, бегущие строки, спонсорство), радио (дикторское объявление, вставки);

2) стимулирование продаж гостиничного продукта – это система мер, направленных на повышение покупательского спроса, ускорение и интенсивность процесса его реализации. Используют такие методы и средства стимулирования продаж гостиничных услуг как:

- работа с постоянными клиентами, регулярная рассылка им информации о гостиничном продукте, поздравления;
- купоны на право бесплатного пользования отдельными услугами гостиницы: бассейн, спортплощадки, пляж и др.;
- премии в виде бесплатного предоставления недорогих товаров (услуг), например, бокал вина, сувенир, рекламный альбом;
- награды за регулярное пользование гостиничными услугами (бонусы, скидки);
- конкурсы и лотереи;
- экспозиции в местах продаж;
- проведение различных семинаров, рекламных дней или выездных показов, способствующих привлечению клиентов.

Скидки и специальные предложения в ООО «ВВО-Групп»:

- скидка до 15% на бронирование отеля на сайте «Яндекс Путешествия». Максимальная скидка — до 2000 рублей. Данная акция направлена на привлечение клиентов и стимулирование продаж, особенно в период низкого спроса или в преддверии туристического сезона. Для активации скидки необходимо ввести специальный промокод при оформлении заказа. Промокоды могут быть доступны для новых пользователей или в рамках специальных акций;
- кешбэк до 25% при оплате через СБП. Баллы «Плюса» начисляются в течение пяти рабочих дней после выезда из отеля. До 3000 баллов за одну бронь;
- бесплатное посещение фитнес-клуба World Class с бассейном. Он находится в минутной доступности от отеля. Бесплатное посещение фитнес-клуба World Class с бассейном — это не просто услуга, а часть философии ООО «ВВО-Групп», направленная на создание комфортной и здоровой атмосферы для своих гостей. Это предложение подчеркивает стремление компании обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворить потребности клиентов, стремящихся к активному образу жизни. Гостям предоставляется уникальная возможность наслаждаться всеми преимуществами премиального фитнеса без дополнительных затрат, что делает их пребывание в V Hotel поистине незабываемым.

Таким образом, технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «ВВО-Групп» основывается на многоуровневом подходе, который включает онлайн-маркетинг, активное использование социальных сетей, программы лояльности, специальные предложения и управление репутацией. Эти меры позволяют компании не только привлекать новых клиентов, но и удерживать существующих, что является залогом успешного функционирования гостиничного бизнеса в условиях растущей конкуренции.

4 Система обеспечения безопасности

Системы безопасности гостиницы – это разработка, внедрение и обеспечение функционирования комплекса организационных и технических мер по недопущению неприемлемого финансового ущерба гостинице вследствие реализации случайных или умышленных угроз. Под безопасностью пребывания клиентов понимается конфиденциальность, личная безопасность пребывающих в гостинице, сохранность человеческой жизни, гостиничного имущества и имущества клиентов при гостиничном обслуживании.

Гостиница ООО «ВВО-Групп» оборудована современной системой видеонаблюдения, системой экстренного оповещения об угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайных ситуаций, системой охранного освещения, системой пожарной безопасности, средствами тревожной сигнализации (кнопкой экстренного вызова наряда полиции), что позволяет вовремя и правильно среагировать при возникновении опасных ситуаций.

Антитеррористическая защищенность гостиницы обеспечивается благодаря следующим действиям:

- обеспечение подготовки работников гостиницы к действиям при угрозе совершения и при совершении террористического акта на территории гостиницы;
- осуществление мероприятий по защите информации;
- осуществление контроля за соблюдением лицами, находящимися на территории гостиницы, требований к обеспечению антитеррористической защищенности гостиницы;
- применение современных информационно-коммуникационных технологий для обеспечения безопасности гостиницы;
- разработка организационно-распорядительных документов по организации охраны, пропускного режима на территории гостиницы.

Для обнаружения факта возгорания в гостинице используются различные типы пожарных датчиков:

- дымовые – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности во всех помещениях;
- тепловые – используются в менее ответственных зонах и как вспомогательные;
- ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д.

Безопасность в гостинице – это надежная защита не только гостей, но и персонала от грабителей, пожаров, террористов. Обеспечение требований гостиниц по безопасности жизнедеятельности минимизирует риск, связанный с испорченным отдыхом туристов, вследствие нарушения их безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Предварительная подготовка персонала по оказанию услуг:

- получение бронирования (обработка заявок от гостей (онлайн, телефон, турагентства), подтверждение брони, внесение данных в систему управления отелем Office PMS);

- подготовка номера (уборка и проверка оснащения номера согласно стандартам отеля и пожеланиям гостя (тип кроватей, этажность, вид из окна, наличие доп. принадлежностей));

- подготовка документов (печать регистрационных карт, подготовка ключей от номера, информационных материалов об отеле и услугах);

Прибытие и регистрация гостя:

- приветствие (доброжелательное приветствие гостя, предложение помощи с багажом);

- проверка паспорта или другого удостоверения личности;

- заполнение регистрационной карты (предоставление гостю необходимой информации и помощь в заполнении);

- оформление оплаты (проверка гарантии бронирования (при наличии), прием оплаты за проживание и дополнительные услуги);

- выдача ключей.

Пребывание гостя:

- предоставление информации об услугах (рассказ о предоставляемых услугах, часы их работы, расположение на территории отеля)

- выполнение запросов (оперативное и качественное выполнение всех запросов гостя);

- решение возможных проблем (быстрое и эффективное реагирование на жалобы и проблемы, возникшие у гостя, поиск компромиссных решений).

Исполнитель гостиничных услуг обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;

- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;

- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям;

- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;

- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;

- цену номеров (места в номере);

- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;

- расторгнуть договор об оказании услуги.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт гостиничного предприятия:

- оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информирование гостей об услугах гостиничного комплекса;

- доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него;

- предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

- учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

– подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения.

Персонал, занимающийся приемом гостей, должен обладать дружелюбным и профессиональным отношением, чтобы создать у посетителей ощущение радушия и уюта.

Процесс регистрации должен быть быстрым, эффективным и удобным для гостей, чтобы минимизировать ожидание при заезде. Гостиничный персонал должен предложить гостям чистые, ухоженные и комфортабельные номера в соответствии с их запросами и предпочтениями.

Предоставить полную информацию о доступных услугах, ресторанах, развлечениях и других удобствах в гостинице или комплексе.

Сотрудники отеля должны оперативно решать проблемы и удовлетворять запросы гостей, таким образом, обеспечивая высокий уровень обслуживания.

Обеспечить безопасность и комфорт гостей, включая контроль доступа и безопасность помещений.

1) Выполнение обязанностей ночного портье.

Функции и обязанности ночного портье:

- координация работы всех служб и организация сервиса для гостей;
- заказ такси, если гостю необходимо выехать из отеля;
- вовремя разбудить гостя, чтобы он никуда не опоздал;
- проверка системы бронирования, чтобы учесть все пожелания при заселении на следующий день;
- встреча гостей, которые заезжают в период работы портье. Задача – максимально быстро разместить гостя;
- оформление ключа в номер и бронирование на будущее;
- доставка цветов или организация романтического вечера.

Ночной портье осуществляет регистрацию новых гостей, которые прибывают в гостиницу после 23:00. Он проверяет документы, такие как паспорта, и оформляет разрешение на размещение. При необходимости он принимает бронирования, поступившие в ночное время, и вводит их в систему управления гостиницей.

Ночной портье ведет учет движения номерного фонда, следит за наличием свободных и занятых номеров. Он проверяет статус номеров и обеспечивает их подготовку к приему новых гостей.

Одной из ключевых функций является подведение итогов дня и составление отчетов о загрузке номерного фонда и средней цене номера. Ночной портье проверяет счета по оплате

услуг, оказанных гостям за день. Он отвечает за закрытие фискального дня и подготовку бухгалтерских документов, что включает сверку данных с отчетами других служб.

Ведение документации по установленным формам, включая журнал учета дежурств, отчеты о работе службы приема и размещения. Ночной портье также отвечает за хранение ключей от номеров гостиницы и контроль за их выдачей [11].

2) Проведение контроля готовности номеров к заселению.

Контроль готовности номеров к заселению включает в себя проверку на чистоту и наличие всего необходимого для комфортного проживания гостей.

Горничные меняют постельное бельё и полотенца, проверяют чистоту оборудования, мини-бара, моют пол и сантехнику, протирают пыль. Нужно убедиться, что в номере есть чистые чашки, индивидуальный гигиенический набор и другое. Такая проверка нужна ежедневно, вне зависимости от того, уехали гости или остаются в отеле. Следует осмотреть номер и выявить неполадки различных коммуникационных систем.

Каждое помещение должно быть тщательно убрано и подготовлено к прибытию новых гостей. Это включает в себя уборку всех поверхностей, смену постельного белья и полотенец, а также проверку чистоты ванных комнат

Использование чек-листов для проверки состояния номера позволяет систематизировать процесс контроля. Чек-лист может включать до 90 пунктов, охватывающих все аспекты готовности номера. Это помогает исключить человеческий фактор и гарантирует высокое качество проверки.

На каждом этаже могут быть оформлены специальные информационные листы, которые содержат данные о состоянии номеров. В них фиксируется информация о занятых и свободных номерах, а также о гостях, которые уже зарегистрированы или ожидают заселения.

Современные гостиницы могут использовать программное обеспечение для автоматизации процессов учета и контроля. Такие системы позволяют в реальном времени отслеживать состояние каждого номера и оперативно реагировать на изменения.

Ночной портье или старший администратор должен провести окончательную проверку номера перед его заселением. Это включает в себя визуальный осмотр состояния номера и проверку наличия всех необходимых удобств [12].

Таким образом, за счет профессиональности и компетенции сотрудников службы приема и размещения у гостя должен остаться положительный опыт пребывания в отеле. Также сохраняется или устанавливается репутация гостиничного комплекса.

ПК 3.2 Организовывать учет и реализацию заказов гостей.

Организация учета и реализации заказов гостей в гостинице является ключевым аспектом управления номерным фондом и обслуживания клиентов. Этот процесс включает в себя несколько этапов, начиная с приема заказов и заканчивая их выполнением и учетом.

Гости могут забронировать номер по телефону, где администратор фиксирует все необходимые данные. Заказы могут поступать через сайт гостиницы или сторонние платформы, где информация автоматически интегрируется в систему управления гостиницей (PMS). Гости могут также приходить в гостиницу для оформления заказа непосредственно на месте. Гости заполняют регистрационные карточки, предоставляя необходимые документы. Важно проверить правильность введенных данных. После успешной регистрации гость получает ключи от номера и информацию о дополнительных услугах. Гостям предоставляется счет за проживание и дополнительные услуги. Он должен быть четким и детализированным, чтобы избежать недоразумений.

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

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма №12-Г) – используется для оформления заказов на услуги стирки, чистки одежды и других дополнительных услуг. Квитанция должна содержать информацию о госте, дате оказания услуги, а также о стоимости услуги. Счет (форма №3-Г) – выписывается при оформлении оплаты за проживание и дополнительные услуги. Он включает в себя тариф номера, стоимость дополнительных услуг, таких как стирка и чистка одежды. Счет составляется в трех экземплярах: один выдается клиенту, второй передается в бухгалтерию, третий хранится в гостинице.

Гость заполняет бланк заказа на стирку, где указывает вид одежды, количество вещей, тип стирки (обычная или деликатная), а также желаемую дату получения очищенных вещей. В бланке заказа должна быть указана стоимость услуг, которая может варьироваться в зависимости от типа одежды и выбранного способа стирки. После заполнения бланка гость должен подписать его, подтверждая согласие с условиями оказания услуг.

Ведение журнала учета заказов на стирку позволяет отслеживать все поступившие заявки, их статус (выполнено/в процессе) и сроки выполнения. Все квитанции и счета должны быть собраны и переданы в бухгалтерию для дальнейшего учета и анализа доходов от дополнительных услуг.

Заказ передается в прачечную или специализированную компанию по чистке одежды. Важно обеспечить правильное сопоставление заказа с квитанцией для исключения ошибок. Ночной портье или администратор должны контролировать выполнение заказов и следить за сроками их исполнения.

Учет и реализация заказов гостей – это важные процессы, которые играют ключевую роль в обеспечении высокого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.

Все заказы фиксируются в системе управления гостиницей (PMS – Property Management System). Эта система позволяет отслеживать информацию о каждом госте, включая даты заезда и выезда, тип номера, дополнительные услуги и способ оплаты.

При заезде гости проходят процедуру регистрации, где подтверждаются все данные заказа. Гостям предлагаются дополнительные услуги, которые могут быть добавлены к их заказу. Важно заранее информировать клиентов о доступных опциях. Система учета должна позволять легко добавлять дополнительные услуги к существующим заказам и обновлять счета. Важно поддерживать связь с гостями во время их пребывания: администраторы должны периодически интересоваться их комфортом и удовлетворенностью услугами.

После выезда гости могут оставить отзывы о своем опыте проживания. Это важная информация для гостиницы, которая помогает улучшать качество обслуживания. Организация учета и реализации заказов гостей направлена на создание комфортных условий для клиентов и повышение их удовлетворенности. Использование современных технологий управления, таких как PMS и автоматизированные системы учета, позволяет эффективно управлять процессами бронирования и обслуживания.

2) Ведение учета забытых вещей.

Все найденные вещи описываются в Акте об обнаружении забытых вещей. В акте указываются [13]:

- дата и время обнаружения;
- место обнаружения;
- описание найденного предмета;
- имя сотрудника, который нашел вещь.

Каждая найденная вещь заносится в Журнал регистрации забытых вещей. В журнале фиксируется [13]:

- регистрационный номер;
- дата обнаружения;
- имя постояльца;
- место обнаружения;
- описание найденного предмета;
- имя нашедшего.

Забытая вещь помещается в пакет соответствующего размера, а экземпляр Акта прикрепляется к пакету с забытой вещью. Это помогает избежать путаницы и облегчает поиск предметов при необходимости. Вещи хранятся в специальном месте, доступном только для

уполномоченных сотрудников. Ценные вещи, такие как ювелирные изделия или документы, могут быть помещены в сейф.

Сроки хранения зависят от типа найденной вещи:

- ценные вещи (деньги, ювелирные изделия) – до одного года;
- обычные вещи (книги, зарядки) – от трех до шести месяцев;
- личные вещи (нижнее белье, бритвы) – одна-две недели;
- скоропортящиеся продукты – немедленная утилизация.

По истечении срока хранения забытые постояльцем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации. А если владелец забытой вещи обращается за ее возвратом, он должен предоставить удостоверение личности и описание предмета. Это помогает подтвердить его право на вещь. Сотрудник гостиницы проверяет наличие записи о найденной вещи в журнале регистрации и сопоставляет информацию с данными владельца. После проверки производится оформление возврата забытой вещи. Это может включать заполнение специального бланка о возврате и подпись владельца.

6 Индивидуальное задание

Выполнение обязанностей ночного портье

В составе службы приема и размещения имеется должность ночного аудитора (ночного портье). Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье.

Баланс счетов подводится каждый вечер. Первым шагом в этом процессе являются начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров, и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом, формируются окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.

Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23:00, принимая на себя функции приема и расчетной части.

Одной из основных обязанностей ночного портье является обход здания в целях проверки исправности сигнализации и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье забирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время совершается не менее трех таких обходов. Время каждого заносится в специальный журнал.

Функциональные обязанности:

- проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день. Особое внимание уделяется правильности применения преискурантов цен и услуг, обоснованности применения скидок;

- проверка суточного отчета гостиницы, выполняемого службой размещения;

- ведение параллельного учета на случай, если компьютерная система выйдет из строя;

- проверка соответствия количества освобождающихся мест в гостинице к числу мест предварительного бронирования следующих суток;

- проверка журнала регистрации обращений клиентов отеля с пожеланиями и подготовка отчета менеджеру службы приема о состоянии качества обслуживания в отеле.

Работа ночного портье состоит в:

- проверке внесенных записей;

- составлении баланса счетов;

- разрешении противоречий;

- мониторинге кредитных организаций;

- подготовке оперативных докладов.

Описание системных процессов ночного аудита:

– поиск и обработка невыездов (гостей, дата выезда которых равна текущей дате). Для не выехавших гостей система предлагает либо их выписать, либо изменить дату выезда на следующую дату;

– поиск и обработка незаездов (гостей, дата заезда которых равна текущей дате). Незаехавшим гостям система автоматически меняет статус с бронирования на незаезд. Отдельно контролируется факт незаезда гостей с перерегистрацией комнат. При создании специальных настроек система автоматически начисляет на счета незаехавших гостей с гарантированной бронью штраф за незаезд;

– система автоматически изменяет статус на грязный для всех занятых комнат;

– при специальных настройках система автоматически корректирует начисления налогов на соответствующих счетах гостей;

– система автоматически начисляет ежедневные дополнительные услуги на счета гостей, у которых они определены;

– система автоматически начисляет на счета проживающих гостей тарифы проживания и соответствующие налоги;

– система автоматически начисляет детали пакета проживающим гостям;

– система автоматически рассчитывает статистические данные и основные показатели гостиницы на текущую дату (коэффициент загрузки, показатели доходов проживания и дополнительных услуг, средний отпускной тариф, количественные показатели комнат и гостей) и сохраняет их для последующего использования в отчетах;

– система автоматически изменяет на счетах проживающих гостей тариф проживания на завтрашний день согласно условиям, установленным соответствующим тарифным планом;

– очистка старой информации (записи контроля за действиями пользователей, записи сообщений гостям, таблицы наличия комнат до указанной даты).

Обязанности ночного портье в гостинице играют ключевую роль в обеспечении безопасности, комфорта и качества обслуживания гостей в ночное время. Ночной портье, также известный как ночной аудитор, выполняет широкий спектр функций, которые охватывают как административные, так и оперативные задачи. Ночной портье должен быть готов к различным ситуациям, обеспечивая высокий уровень обслуживания даже в поздние часы.

Заключение

В ходе прохождения производственной практики была достигнута поставленная цель: закреплены и получены практические навыки по профессиональному модулю: ПМ. 03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)».

Были выполнены следующие поставленные задачи:

- выполнила обязанности ночного портье;
- отработала навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита;
- отработала навыки использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- ознакомилась с организацией хранения ценностей проживающих;
- провела приемку и оценку качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- провела контроль готовности номеров к заселению;
- оформила документы по приемке номеров переводу гостей из одного номера в другой;
- оформила бланки заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;
- осуществила контроль использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования;
- провела введение учета забытых вещей.

Знания и умения, приобретенные в ходе написания отчета по производственной практике, являются хорошим базисом для продолжения работы на гостиничном предприятии.

Гостиничная индустрия – это суть системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания. Она органически и естественно связывает рестораны, кафе, транспорт и экскурсии в единую цепь туристско-экскурсионного обслуживания. Поэтому крайне важно на гостиничном предприятии правильно подобрать совокупность методов управления, которая бы обеспечила наиболее эффективную деятельность предприятия.

В ходе исследования были изучены организационная структура управления предприятия и взаимодействия подразделений, внутренняя документация отеля, ее культура.

Сделав анализ, можно сказать, что структура управления гостиницы ООО «ВВО-Групп» способствует четкому распределению обязанностей и эффективному взаимодействию между подразделениями, что является основой успешной работы гостиничного бизнеса.

Компания расположена по адресу: Владивосток, ул. Пограничная, д. 14, офис 5, в трехэтажном здании, которое привлекает внимание своим современным дизайном. С момента своего открытия ООО «ВВО-Групп» зарекомендовала себя как надежный оператор на рынке гостиничных услуг, предлагая высококачественное обслуживание и комфортабельное размещение в номерах.

ООО «ВВО-Групп» представляет собой динамично развивающееся предприятие в сфере гостиничного сервиса Владивостока, которое стремится удовлетворить потребности своих клиентов и укрепить свои позиции на рынке.

ООО «ВВО-Групп» стремится оставаться конкурентоспособным брендом в сфере гостеприимства, предлагая современный отель с удобным расположением, качественным сервисом и инновационным подходом.

В гостинице ООО «ВВО-Групп» представлены основные услуги и большой спектр дополнительных услуг, отвечающих всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным и безопасным, а индивидуальный подход к каждому гостю делает пребывание незабываемым. Отель идеально подходит для тех, кто привык к удобству и желает отдыхать с комфортом.

Культура предприятия ООО «ВВО-Групп» формируется через внешний вид персонала, обучение сотрудников, соблюдение правил речевого этикета и четко определенную философию. Эти элементы способствуют созданию комфортной атмосферы для гостей и повышают уровень сервиса, что в свою очередь способствует успешному развитию гостиницы на рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Агни – Текст: электронный // apni.ru [сайт]. – URL: <https://apni.ru/article/7842-vnedrenie-innovatsionnikh-tekhnologij-dlya-ul> (дата обращения 14.12.2024).
- 2 Сириус журнал – Текст: электронный // siriusmag.ru [сайт]. – URL: <https://siriusmag.ru/articles/532-industriya-gostepriimstva-professiya-budushego/> (дата обращения: 14.12.2024).
- 3 Министерство экономического развития Российской Федерации. Официальный сайт. – URL: <https://tourism.gov.ru/reestr/reestr-gostinits-i-inykh-sredstv-razmeshcheniya/gostinitsa-v-hotel-rooftop-lounge-ooo-vvo-grupp/> (дата обращения: 14.12.2024).
- 4 Совкомблог. Официальный сайт. – URL: <https://journal.sovcombank.ru/glossarii/chtotakoe-organizatsionno-pravovaya-forma-predpriyatiya-prostim> (дата обращения: 15.12.2024).
- 5 MaxiBooking – Текст: электронный // maxi-booking.ru [сайт]. – URL: <https://maxi-booking.ru/blog/organizacionnaya-struktura-otelya/?ysclid=m4s5zww37r875359119> (дата обращения: 15.12.2024).
- 6 V Hotel & Rooftop Lounge. Официальный сайт. – URL: <https://vhotel.city/> (дата обращения: 15.12.2024).
- 7 Учебные материалы онлайн. 2020 г. [сайт]. – URL: <https://studwood.ru/> (дата обращения: 15.12.2024).
- 8 Зелайт. – Текст: электронный // zelight.ru [сайт]. – URL: <https://zelight.ru/bnovo/> (дата обращения: 15.12.2024).
- 9 Сравни. – Текст: электронный // [sravni.ru](https://www.sravni.ru) [сайт]. – URL: <https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/bronirovaniye-gostinichnykh-nomerov/> (дата обращения: 15.12.2024).
- 10 ВСПУ. – Текст: электронный // vc.ru [сайт]. – URL: <https://vc.ru/u/1003331-viktoriya-mihalcova/544111-shahmatka-dlya-gostinicy-obzor-programmnyh-reshenii-na-rossiiskom-rynke> (дата обращения: 15.12.2024).
- 11 Студопедия. – Текст: электронный // studopedia.ru [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/22_60895_nochnoy-porte-funktsionalnie-obyazannosti.html (дата обращения: 15.12.2024).
- 12 СтудФайлс. – Текст: электронный // studfile.net [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/7019795/page:5/> (дата обращения: 15.12.2024).
- 13 Паллада Ран. – Текст: электронный // palladaran.ru [сайт]. – URL: <https://www.palladaran.ru/stati/hraneniye-zabytyh-veshchey-v-gostinice/> (дата обращения: 15.12.2024).

Приложение А
Экстерьер ООО «ВВО-Групп»



Рисунок А.1 – Вид на гостиницу ООО «ВВО-Групп» с улицы Пограничной

Приложение Б
Номерной фонд ООО «ВВО-Групп»



Рисунок Б.1 – Standard на первом этаже

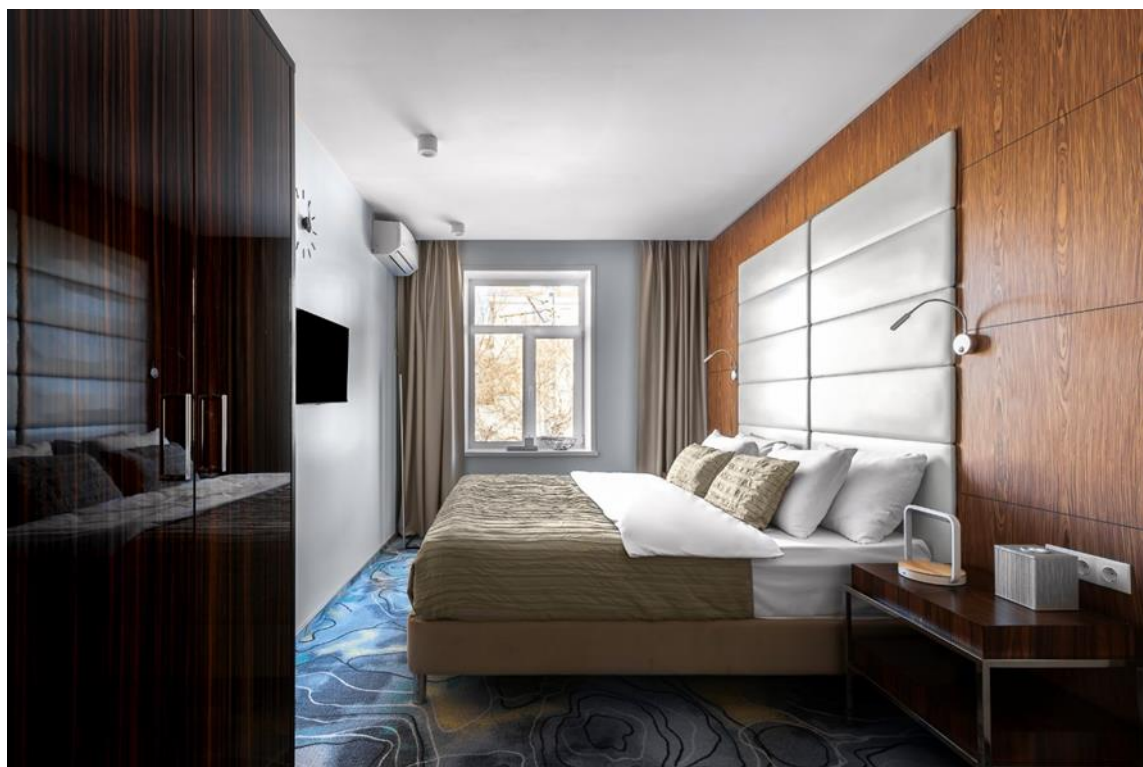


Рисунок Б.2 – Standard на втором этаже



Рисунок Б.3 – Deluxe на первом этаже



Рисунок Б.4 – Deluxe с балконом на втором этаже



Рисунок Б.5 – Апартаменты до 3 гостей



Рисунок Б.6 – Апартаменты до 5 гостей



Рисунок Б.7 – Двухкомнатные апартаменты люкс с балконом до 6 гостей



Рисунок Б.8 – Апартаменты люкс с балконом до 5 гостей

Приложение В

Дополнительные услуги ООО «ВВО-Групп»

- ✓ **Интернет**
Доступ в интернет: в номерах, на всей территории отеля
- ✓ **Услуги и удобства**
Камера хранения
Прачечная
Трансфер
Химчистка
Трансфер: до/от аэропорта
Ускоренная регистрация заезда/отъезда
Трансфер: платный
Тип сейфа: у администратора
Частота уборки: ежедневно
Носильщик
- ✓ **Удобства в номерах**
Холодильник
Кондиционер в номере
Номера со звукоизоляцией
Фен
Чай/кофе в номерах
Телевизор в номере
Халат
Тапочки
Утюг
Уборка
Вентилятор
Номера для некурящих
- ✓ **Питание**
Питание: завтрак (по меню), континентальный завтрак
Завтрак
- ✓ **Для семей**
Детское меню
- ✓ **Общая информация об отеле**
Тип гостиницы: мини-отель, бутик-отель
Количество звёзд: без звёзд
Способ оплаты: наличными, оплата картой, банковским переводом, безналичная
Дата реконструкции: 2019
Отопление
Круглосуточная стойка регистрации
Лобби/public area
Аптека
Время заезда: 14:00
Время выезда: 12:00
Гипоаллергенный номер

Рисунок В.1 – Дополнительные услуги ООО «ВВО-Групп»

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Аграмакова Вероника Павловна,

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 «ВВО-ГРУПП», 690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Пограничная, д. 14.

наименование организации, юридический адрес

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	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 Аграмакова Вероника Павловна,
 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 «ВВО-ГРУПП», 690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Пограничная, д. 14.

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:

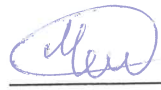
освоены на продвинутом уровне

(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


 подпись

 Ф.И.О. Чиский Е.С.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студентка Аграмакова Вероника Павловна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм и гостеприимство», направленность: Гостиничные услуги/специалист по гостеприимству

Группа С-ТГ-23-Г1

Место прохождения практики ООО «ВВО-ГРУПП»












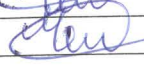
Сроки прохождения с «11.12.2024» по «24.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте «11» декабря 2024 г

дата


подпись

Чешский Е.С.
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-	Обобщение полученных материалов	5	5
	Оформление отчёта практики		
24.12.2024	Защита отчета по практике	5	5
	Дифференцированный зачет		
24.12.2024	Составление отчета	5	5

Руководитель

Сен
подпись

Сенский Е.С
Ф.И.О.

М.П.



Характеристика деятельности студентки
Аграмаковой Вероники Павловны
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)


подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Характеристика

За время прохождения производственной практики по профилю специальности с 11.12.2024 – 24.12.2024 в ООО «ВВО-Групп», которая расположена по адресу: г. Владивосток, ул. Пограничная, д. 14, студентка Аграмакова Вероника Павловна проявила себя дисциплинированной, стремящейся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления. Основной задачей её практической работы стало закрепление и получение навыков по профильному модулю ПМ. 03 «Освоение профессии рабочего, должности служащего (Портье)» на предприятии ООО «ВВО-Групп». Под руководством опытных специалистов гостиницы, отработала навыки работы с профессиональными программами; провела приемку и оценку качества уборки номеров; провела контроль готовности номеров к заселению.

За период практики были осуществлены следующие задачи:

- отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями;
- выполнить калькуляцию стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- составить и обработать документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- выполнить поручения руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;
- отработать навыки заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;
- отработать навыки использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей;
- отработать навыки начисления и осуществления расчетов с гостями;
- провести приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Во время прохождения практики, проявила себя активной, дисциплинированной студенткой, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей производственной практики относилась очень ответственно, все поручения выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации



подпись



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Аграмакова Вероника Павловна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Г1
согласно приказу ректора № 10645-с от 29.11.2024 года
направляется в ООО "ВВО-ГРУПП", г. Владивосток
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.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «ВВО-ГРУПП»	11.12.2024	
ООО «ВВО-ГРУПП»	24.12.2024	

